CA Business Service Insight

Manuel d'installation

8.2

La présente documentation, qui inclut des systèmes d'aide et du matériel distribués électroniquement (ci-après nommés "Documentation"), vous est uniquement fournie à titre informatif et peut être à tout moment modifiée ou retirée par CA.

La présente Documentation ne peut être copiée, transférée, reproduite, divulguée, modifiée ou dupliquée, en tout ou partie, sans autorisation préalable et écrite de CA. La présente Documentation est confidentielle et demeure la propriété exclusive de CA. Elle ne peut pas être utilisée ou divulguée, sauf si (i) un autre accord régissant l'utilisation du logiciel CA mentionné dans la Documentation passé entre vous et CA stipule le contraire ; ou (ii) si un autre accord de confidentialité entre vous et CA stipule le contraire.

Nonobstant ce qui précède, si vous êtes titulaire de la licence du ou des produits logiciels décrits dans la Documentation, vous pourrez imprimer ou mettre à disposition un nombre raisonnable de copies de la Documentation relative à ces logiciels pour une utilisation interne par vous-même et par vos employés, à condition que les mentions et légendes de copyright de CA figurent sur chaque copie.

Le droit de réaliser ou de mettre à disposition des copies de la Documentation est limité à la période pendant laquelle la licence applicable du logiciel demeure pleinement effective. Dans l'hypothèse où le contrat de licence prendrait fin, pour quelque raison que ce soit, vous devrez renvoyer à CA les copies effectuées ou certifier par écrit que toutes les copies partielles ou complètes de la Documentation ont été retournées à CA ou qu'elles ont bien été détruites.

DANS LES LIMITES PERMISES PAR LA LOI APPLICABLE, CA FOURNIT LA PRÉSENTE DOCUMENTATION "TELLE QUELLE", SANS AUCUNE GARANTIE, EXPRESSE OU TACITE, NOTAMMENT CONCERNANT LA QUALITÉ MARCHANDE, L'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER, OU DE NON-INFRACTION. EN AUCUN CAS, CA NE POURRA ÊTRE TENU POUR RESPONSABLE EN CAS DE PERTE OU DE DOMMAGE, DIRECT OU INDIRECT, SUBI PAR L'UTILISATEUR FINAL OU PAR UN TIERS, ET RÉSULTANT DE L'UTILISATION DE CETTE DOCUMENTATION, NOTAMMENT TOUTE PERTE DE PROFITS OU D'INVESTISSEMENTS, INTERRUPTION D'ACTIVITÉ, PERTE DE DONNÉES OU DE CLIENTS, ET CE MÊME DANS L'HYPOTHÈSE OÙ CA AURAIT ÉTÉ EXPRESSÉMENT INFORMÉ DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES OU PERTES.

L'utilisation de tout produit logiciel mentionné dans la Documentation est régie par le contrat de licence applicable, ce dernier n'étant en aucun cas modifié par les termes de la présente.

CA est le fabricant de la présente Documentation.

Le présent Système étant édité par une société américaine, vous êtes tenu de vous conformer aux lois en vigueur du Gouvernement des Etats-Unis et de la République française sur le contrôle des exportations des biens à double usage et aux autres réglementations applicables et ne pouvez pas exporter ou réexporter la documentation en violation de ces lois ou de toute autre réglementation éventuellement applicable au sein de l'Union Européenne.

Copyright © 2012 CA. Tous droits réservés. Tous les noms et marques déposées, dénominations commerciales, ainsi que tous les logos référencés dans le présent document demeurent la propriété de leurs détenteurs respectifs.

Support technique

Pour une assistance technique en ligne et une liste complète des sites, horaires d'ouverture et numéros de téléphone, contactez le support technique à l'adresse http://www.ca.com/worldwide.

Table des matières

Chapitre 1 : Introduction 9

Public cible 9
Contenu du package 9

Chapitre 2 : Conditions préalables 11

Sauvegarde 11
Configuration logicielle requise pour le serveur 11
- Configuration requise pour le serveur de base de données 12
- Configuration requise pour le serveur d'applications 14
- Configuration requise pour le serveur Web 16

Configuration matérielle requise 20
Configuration logicielle requise pour le logiciel client 22

Chapitre 3 : Installation standard à partir de zéro 25

Avant de commencer 25
- CD d'applications tierces 26
- Arrêt des services 26
- Installation et paramètres régionaux 27
- Installation sur plusieurs serveurs 28
- Création manuelle d'une base de données 30

Boîtes de dialogue d'installation 31
- Fenêtres d'installation standard 32

Installation standard de serveur 34
- Nombre de serveurs (topologie) 35
- Restrictions liées aux serveurs 64 bits 37
- Installation de serveurs CA Business Service Insight 39

Installation standard du client 44
- Composants 44
- Installation du client CA Business Service Insight 45

Tâches de post-installation (à partir de zéro) 46
- Sélection d'une langue 54
- SMILoader 54

Chapitre 4 : Mise à niveau à partir de versions précédentes 55

Avant de commencer ... 56
Réorganisation des jobs de base de données ... 59
Arrêt des services ... 60
Installation et paramètres régionaux ... 60
Mise à niveau vers CA Business Service Insight ... 61
Configurations et boîtes de dialogue de mise à niveau ... 64
Outil de fuseau horaire ... 67
Tâches de post-installation (à partir d'une mise à niveau) ... 68
Mise à niveau de fichiers journaux ... 70

Chapitre 5 : Utilitaire de mise à jour des mots de passe 71

Chapitre 6 : Installation personnalisée 73

Boîtes de dialogue d'installation personnalisée ... 75

Chapitre 7 : Haute disponibilité 79

Présentation ... 80
Serveur de base de données ... 80
Serveur d'applications ... 81
Serveur Web ... 82
Installation à partir de zéro ... 83
Conditions préalables ... 83
Installation du serveur d'applications ... 83
Installation du serveur Web ... 84
Installation du serveur d'adaptateur ... 84
Configuration ... 84
Mise à niveau à partir de versions précédentes ... 90
Mise à niveau du serveur d'applications ... 91
Mise à niveau des serveurs Web ... 92
Mise à niveau des serveurs d'adaptateur ... 93
Configuration des serveurs ... 93
Informations supplémentaires ... 99
Paramètres configurables pour la haute disponibilité ... 99
Problèmes connus ... 100

Chapitre 8 : Installation silencieuse 101

Installation et paramètres régionaux 102
Installation silencieuse du serveur 102
Enregistrement du fichier de réponse du serveur 103
Modification du nom d'une société 105
Modification d'un répertoire 105
Modification de fonctionnalités 106
Modification d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe 107
Modification des paramètres de base de données 108
Modification des options de redémarrage 109
Exécution de l'installation du serveur en mode silencieux 109
Activités consécutives à l'installation 110
Installation silencieuse du serveur d'applications (mise à niveau) 111
Enregistrement du fichier de réponse du serveur 112
Exécution de la migration 114
Modification du nom du serveur 114
Modification du nom de l'utilisateur de schéma 114
Modification du mot de passe de schéma 115
Modification du mot de passe système 115
Modification du nom de l'utilisateur 115
Modification du mot de passe 116
Installation silencieuse du client 116
Enregistrement du fichier de réponse du client 117
Modification du chemin de destination 118
Exécutez l'installation du client en mode silencieux 119

Annexe A : Module d'extension Microsoft Word 121

Installation du module d'extension Microsoft Word 121

Annexe B : Informations importantes relatives à Windows 2008 Server R2 123

Installation et paramètres régionaux 123
Conditions préalables 123
Installation et configuration des services d'informations Internet (IIS) 124

Annexe C : Installation d'une base de données CA Business Service Insight sur des serveurs Linux 125

Installation sur Linux 125

Téléchargement d'un fichier multimédia sur le serveur de base de données 126
Installation de TNSNames 126
Configuration 127
Installation du correctif d'indice 127
Installation 128

Chapitre 9 : Tâches de post-installation requises 131

Installations de niveau 1 131
Installations multiniveau 132
Le serveur contient à la fois les composants App et Web. 132
Les composants APP et WEB sont deux composants distincts et sont installés sur des serveurs différents. 133
Installations de 3 niveaux : paramètres avancés 134
Configuration MSMQ 134
Configuration ACE2 135
Tableau de bord : adresses 136
Tableau de bord : statut actuel 137
Clés de registre 138
Sélection d'une langue 138

Annexe D : Ports et protocoles 139

Architecture 140
Détails des communications 142
ACE2 et Oblisync 146
Communications supplémentaires facultatives 147

Annexe E : Désinstallation de CA Business Service Insight 149

Annexe F : Politique de conventions d'attribution de noms de CA Technologies pour des objets de base de données 151

Index 157

Chapitre 1 : Introduction

Ce manuel fournit des instructions d'installation ou de mise à niveau de CA Business Service Insight.

Ce chapitre traite des sujets suivants :

Public cible (page 9)
Contenu du package (page 9)

Public cible

Ce manuel s'adresse aux utilisateurs qui veulent procéder à l'installation ou à la mise à jour de CA Business Service Insight.

Contenu du package

Vérifiez que vous disposez de tous les dossiers requis répertoriés dans ce tableau avant d'installer CA Business Service Insight.

Nom du dossier	Description
Server	Dossier d'installation du serveur.
Client	Dossier d'installation du client.
Prerequisites	Dossier contenant les fichiers requis avant l'installation ou la mise à niveau vers CA Business Service Insight.
Setup database	Dossier contenant les fichiers d'installation ou de mise à niveau de l'instance de base de données CA Business Service Insight, ainsi que d'autres outils de base de données. Voir le dossier Setup.
Silent	Dossier contenant les exemples de fichiers de réponse d'installation silencieuse.

Chapitre 2 : Conditions préalables

Cette section répertorie la configuration requise pour les ordinateurs clients et serveurs CA Business Service Insight. Toutes ces conditions doivent être remplies avant l'installation de CA Business Service Insight.

Ce chapitre traite des sujets suivants :

Sauvegarde (page 11)
Configuration logicielle requise pour le serveur (page 11)
Configuration matérielle requise (page 20)
Configuration logicielle requise pour le logiciel client (page 22)

Sauvegarde

Afin de pouvoir restaurer votre système d'origine, CA recommande d'effectuer des sauvegardes de la base de données, de l'application et des serveurs Web.

L'objectif des sauvegardes est de vous permettre de restaurer votre système d'origine, de façon rapide et sécurisée, en cas de problème lors de l'installation.

Sauvegarde

1. Sauvegardez votre serveur (base de données, application ou serveur Web) avant de commencer l'installation des éléments requis pour le serveur CA Business Service Insight.
2. Sauvegardez votre serveur (base de données, application ou serveur Web) avant de commencer l'installation de la base de données CA Business Service Insight, de l'application ou des fonctionnalités Web et après avoir installé les éléments requis nécessaires.

Configuration logicielle requise pour le serveur

Les sections suivantes répertorient la configuration logicielle requise pour la base de données ainsi que les serveurs Web et d'application. Vérifiez que tous les serveurs disposent de cette configuration.

Configuration requise pour le serveur de base de données

La configuration minimum requise pour la base de données, la version, les jeux de caractères et le serveur est détaillée dans le tableau de cette page.

Fournisseur SGBDR/ Base de données	Version de la base de données/ Edition	Version du logiciel de base de données	Plate-forme	Jeu de caractères*
Oracle				
	Oracle 10 Standard, Enterprise ou RAC	10.2.0.4	Système d'exploitation certifié Oracle	AL32UTF8 WE8MSWIN1252
	Oracle 10 Standard, Enterprise ou RAC	10.2.0/5	Système d'exploitation certifié Oracle	AL32UTF8 WE8MSWIN1252
	Oracle 11 Standard, Enterprise ou RAC	11.1.0.7	Système d'exploitation certifié Oracle	AL32UTF8 WE8MSWIN1252
	Oracle 11 Standard, Enterprise ou RAC	11.2.0.3	Système d'exploitation certifié Oracle	AL32UTF8 WE8MSWIN1252

Les scripts d'installation de base de données ont été testés sur les plates-formes suivantes :

- Microsoft Windows 2003 (32 bits et 64 bits)
- Microsoft Windows 2008 (32 bits et 64 bits)
- Microsoft Windows 2008 R2 Enterprise Edition SP1 (64 bits)
- Unix-Sun Solaris 10.5.
- Linux

  **** Remarque :** Testé sur Microsoft Windows 2003 uniquement.

  Remarque : Lorsque vous utilisez un serveur Oracle 64 bits dans une installation à un seul niveau, vous devez installer le client Oracle 32 bits.

Remarque :

- Avant d'installer CA Business Service Insight, vérifiez que le serveur Oracle, le client Oracle et les composants de configuration de la connexion à la base de données (tels que TNSnames.ora, listener.ora) sont installés et configurés correctement. Etablissez ensuite une connexion à la base de données à l'aide du pilote OLEDB et vérifiez que l'écouteur est configuré pour reconnaître l'instance que vous créez.
  - TNSnames.ora doit être installé sur tous les serveurs.
  - Listener.ora doit être installé sur le serveur de base de données.
- Installez le client Oracle pour Windows 32 bits, même si vous utilisez un serveur 64 bits.

Remarque : Pour les nouvelles bases de données, vous pouvez sélectionner AL32UTF8 ou WE8MSWIN1252. Toutefois, nous recommandons fortement d'utiliser le jeu de caractères AL32UTF8.

Remarque : Si vous installez la base de données sur d'autres plates-formes, vous devrez peut-être ajuster les scripts.

Configuration requise pour un serveur de base de données supplémentaire

Avant de commencer l'installation, vérifiez que votre serveur de base de données dispose d'au moins 10 Go d'espace libre.

Important : Le serveur de base de données doit disposer de suffisamment d'espace pour effectuer l'installation et installer la base de données dans sa totalité.

Pour plus d'informations sur les plates-formes Oracle prises en charge, consultez la documentation en ligne Oracle : http://www.oracle.com/technology/documentation/index.html.

Configuration requise pour le serveur d'applications

Les plates-formes de systèmes d'exploitation prises en charge pour héberger le serveur d'applications sont répertoriées dans le tableau ci-après.

Plate-forme du système d'exploitation	Version du système d'exploitation	Niveau de patch	Pack linguistique du système d'exploitation
Microsoft	Windows 2003 Standard ou Enterprise Edition	SP2	En fonction des paramètres régionaux spécifiés
	Windows 2003 Standard ou Enterprise Edition	SP2	En fonction des paramètres régionaux spécifiés
	Windows 2008 Standard ou Enterprise Edition	SP2	En fonction des paramètres régionaux spécifiés
	Windows 2008 R2 Enterprise Edition	SP1	En fonction des paramètres régionaux spécifiés

Remarques :

- CA Business Service Insight prend en charge la version 32 bits de Windows 2003 Standard et de Windows Enterprise Edition SP2.
- Les versions 32 et 64 bits de Windows 2008 Standard et Windows Enterprise Edition SP2 sont également prises en charge.
- La version 64 bits de Windows 2008 Enterprise Edition R2 SP1 est également prise en charge par CA Business Service Insight.
- Ce produit est compatible avec IP version 6.0.
- L'heure du serveur d'applications et celle des serveurs Web doit être synchronisée si vous effectuez une installation sur trois serveurs (ou plus).
- Microsoft .NET Framework 3.5 SP1 doit être installé.
- Ce produit requiert un compte dédié pour ses services et ses entités.
  - CA Technologies vous recommande d'utiliser un compte de domaine pour les entités CA Business Service Insight plutôt qu'un compte local pendant l'installation. Le même compte doit être utilisé pour tous les serveurs CA Business Service Insight.
  - Tout compte en cours d'utilisation doit être un membre du groupe d'administrateurs local. Mémorisez le nom d'utilisateur et le mot de passe du membre.

Remarque :

- Avant d'installer CA Business Service Insight, consultez la section Paramètres régionaux.
- Avant d'installer CA Business Service Insight, vérifiez que le serveur Oracle, le client Oracle et les composants de configuration de la connexion à la base de données (tels que TNSnames.ora, listener.ora) sont installés et configurés correctement. Etablissez ensuite une connexion à la base de données à l'aide du pilote OLEDB et vérifiez que l'écouteur est configuré pour reconnaître l'instance que vous créez.
  - TNSnames.ora doit être installé sur tous les serveurs.
  - Listener.ora doit être installé sur le serveur de base de données.

Remarque : Pour établir une connexion avec le serveur de base de données, vous devez installer le client Oracle et le pilote OLEDB d'Oracle avant d'installer CA Business Service Insight.

La version du pilote OLEDB d'Oracle doit être identique ou ultérieure à celle du logiciel de base de données Oracle. TNSname doit déjà être défini dans le fichier TNSnames.ora. Pour vérifier que ces données ont été définies, lancez l'utilitaire TNSping [nom de la base de données CA Business Service Insight] à partir de la ligne de commande ou à l'aide de l'outil Net Configuration Assistant d'Oracle.

- Le fournisseur Oracle OLEDB doit être installé sur le serveur d'applications.
  - Si vous ajoutez le fournisseur Oracle OLEDB sur un client Oracle existant, installez-le dans le répertoire Oracle Home existant. Pour obtenir de l'aide sur l'installation du fournisseur Oracle OLEDB, contactez l'équipe de support de CA Technologies.
  - Les paramètres NLS_LANG du serveur d'applications CA Business Service Insight doivent être identiques aux paramètres NLS_LANG de la base de données.
- Utilisez les ensembles de patchs suivants pour le client Oracle :
  - Ensemble de patchs 34 pour la version 10.2.0.4 du logiciel de base de données Oracle. (P9393548)
  - Ensemble de patchs 24 pour le client du logiciel de base de données Oracle version 11.1.0.7. (P9384493)
- La mémoire du serveur d'applications doit être équivalente à au moins 2 Go de RAM

Remarque : Vérifiez que TNSnames.ora est installé sur tous les serveurs.

Remarque : MSMQ utilise les ports suivants :

- TCP : 1801
- RPC : 135, 2101/2112, 2103/2114, 2105/2116
- UDP : 3527, 1801

- Environnement JDK 1.6.16 (32 bits)

Remarque : Dans ACE2, JBoss est utilisé comme serveur d'applications. Vérifiez que les ports ACE2 suivants sont disponibles pour accepter les serveurs sur lesquels JBoss est exécuté : 4073, 1298, 1299, 8283, 4744, 4645, 3728, 19201, 1361, 1363, 8293, 8280, 1300, 5546, 4657.

Configuration requise pour le serveur Web

Cette section décrit la configuration requise sur le serveur Web avant d'installer CA Business Service Insight <ver>.

Système d'exploitation

Les plates-formes des systèmes d'exploitation servant à héberger le serveur Web sont répertoriées dans le tableau ci-après.

Plate-forme du système d'exploitation	Version du système d'exploitation	Niveau de patch	Serveur Web	Pack linguistique du système d'exploitation	Paramètres supplémentaires
Microsoft	Windows 2003 Standard ou Enterprise Edition	SP2	IIS 6.0	En fonction des paramètres régionaux spécifiés	IIS (serveur Web)
	Windows 2008 Standard ou Enterprise Edition	SP2	IIS 7.0	En fonction des paramètres régionaux spécifiés	IIS (serveur Web) en mode compatible IIS 6
	Windows 2008 Server R2 Enterprise Edition	SP2	IIS 7.0	En fonction des paramètres régionaux spécifiés	IIS (serveur Web) en mode compatible IIS 6

Remarques :

- CA Business Service Insight prend en charge la version 32 bits de Windows 2003 Standard ou Enterprise Edition SP2.
- CA Business Service Insight prend en charge les versions 32 bits et 64 bits de Windows 2008 Standard et de Windows Enterprise Edition SP2.
- La version 64 bits de Microsoft Windows 2008 R2 Enterprise Edition SP1 est également prise en charge par CA Business Service Insight.

Remarque :

- Pour Windows 2008 Server R2, consultez la section Informations importantes relatives à Windows 2008 Server R2 (page 123).

Remarque :

- Avant d'installer CA Business Service Insight, vérifiez que le serveur Oracle, le client Oracle et les composants de configuration de la connexion à la base de données (tels que TNSnames.ora, listener.ora) sont installés et configurés correctement. Etablissez ensuite une connexion à la base de données à l'aide du pilote OLEDB et vérifiez que l'écouteur est configuré pour reconnaître l'instance à créer.
  - TNSnames.ora doit être installé sur tous les serveurs.
  - Listener.ora doit être installé sur le serveur de base de données.

Informations complémentaires concernant Windows 2008 Server R2

Cette section contient des informations complémentaires sur les serveurs Web de CA Business Service Insight.

Remarques :

- Ce logiciel est compatible avec IP version 6.0.
- L'extension des pages du serveur ASP doit être définie sur l'option d'autorisation sur le serveur Web.
- L'heure du serveur d'applications et celle des serveurs Web doit être synchronisée si vous effectuez une installation sur trois serveurs (ou plus).
- Ce produit nécessite l'utilisation d'un compte dédié pour ses services et ses entités.
  - CA Technologies vous recommande d'utiliser un compte de domaine pour les entités CA Business Service Insight plutôt qu'un compte local pendant l'installation dans le compte. Le même compte doit être utilisé pour tous les serveurs CA Business Service Insight.
  - Tout compte en cours d'utilisation doit être un membre du groupe d'administrateurs local. Mémorisez le nom d'utilisateur et le mot de passe du membre.
- Utilisez les ensembles de patchs suivants pour le client Oracle :
  - Ensemble de patchs 34 pour la version 10.2.0.4 du logiciel de base de données Oracle. (P9393548)
  - Ensemble de patchs 24 pour le client du logiciel de base de données Oracle version 11.1.0.7. (P9384493)
- Le fournisseur Oracle OLEDB doit être installé sur les serveurs d'applications et Web.

Remarque : MSMQ utilise les ports suivants :

- TCP : 1801
- RPC : 135, 2101/2112, 2103/2114, 2105/2116
- UDP : 3527, 1801

- Environnement JDK 1.6.16 (32 bits)
- JBoss 7.0 (version GA)
  - JBoss Messaging 1.4.5
  - JBoss Remoting 2.2.3 SP1

- Définissez JBoss 7.0 (version GA) pour JAVA 6 (déplacé pour une utilisation de JBoss Messaging 1.4.5 GA).

Remarques :

- Si vous ajoutez le fournisseur Oracle OLEDB sur un client Oracle existant, installez-le dans le répertoire Oracle Home existant. Pour toute assistance lors de l'installation du fournisseur Oracle OLEDB, contactez l'équipe de support de CA.
- Les paramètres NLS_LANG du serveur CA Business Service Insight doivent être identiques aux paramètres NLS_LANG de la base de données.

Remarque : Le transfert de contenu utilise les ports suivants sur le serveur d'applications JBoss : 3973, 1198, 1199, 8183, 4544, 4545, 1200, 1201, 4548, 3628,19101, 1261, 1262, 8193, 8180, 5546, 4557.

Pour installer JBoss :

JBoss 7 est installé automatiquement avec la version actuelle.

Configuration matérielle requise

Cette section décrit la configuration matérielle minimum requise et recommandée pour chaque type de serveur CA Business Service Insight. En outre, cette section décrit la connectivité réseau requise.

Les données fournies ici constituent des directives générales. Ces données ne remplacent pas les tâches de dimensionnement et d'évaluation propres à chaque projet.

Configuration matérielle requise pour le serveur de base de données

Le tableau suivant décrit la configuration matérielle minimum requise et recommandée pour héberger un serveur de base de données CA Business Service Insight. La capacité de la base de données dépend de divers paramètres, notamment :

- Nombre de métriques
- Volume de données brutes
- Durée de conservation des données historiques

Composant	Minimum	Recommandé
Processeurs	Deux processeurs Intel Core de 2,4 GHz (ou équivalent)	Quatre processeurs Intel Core de 2,4 GHz (ou équivalent)
Mémoire	4 Go de RAM	8 Go de RAM
Stockage	40 Go	120 Go*
Réseau	Connexion Fast Ethernet (100 Mbits/s)	Connexion Fast Ethernet (1 Gbits/s)

* Contrôleur RAID 5 ou configuration équivalente de disque à haute disponibilité/haut débit (fortement recommandé)

Pour plus d'informations sur les plates-formes prenant en charge le matériel Oracle, consultez la page http://www.oracle.com/technology/documentation/index.html.

Configuration matérielle requise pour le serveur d'applications

Le tableau suivant décrit la configuration matérielle minimum requise et recommandée pour héberger un serveur d'applications CA Business Service Insight.

Composant	Minimum	Recommandé
Processeurs	Deux processeurs Intel Core de 2,4 GHz (ou équivalent)	Quatre processeurs Intel Core de 2,4 GHz (ou équivalent)
Mémoire	4 Go de RAM	8 Go de RAM
Stockage	18 Go	40 Go*
Réseau	Connexion Fast Ethernet (100 Mbits/s)	Connexion Fast Ethernet (1 Gbits/s)

* Contrôleur RAID 5 ou configuration équivalente de disque à haute disponibilité/haut débit (fortement recommandé)

Configuration matérielle requise pour le serveur Web

Le tableau suivant décrit la configuration matérielle minimum requise et recommandée pour héberger un serveur Web CA Business Service Insight.

Remarque : Le nombre de serveurs et les ressources de mémoire et d'UC requises pour le fonctionnement des serveurs CA Business Service Insight augmente en fonction du nombre et des types d'utilisateurs.

Composant	Minimum	Recommandé
Processeurs	Deux processeurs Intel Core de 2,4 GHz (ou équivalent)	Quatre processeurs Intel Core de 2,4 GHz (ou équivalent)
Mémoire	4 Go de RAM	8 Go de RAM
Stockage	18 Go	40 Go*
Réseau	Connexion Fast Ethernet (100 Mbits/s)	Connexion Fast Ethernet (1 Gbits/s)

* Contrôleur RAID 5 ou configuration équivalente de disque à haute disponibilité/haut débit (fortement recommandé)

Configuration logicielle requise pour le logiciel client

Les éléments requis pour le client sont répertoriés dans le tableau ci-après.

Plate-forme du système d'exploitation	Version du système d'exploitation	Version/Niveau de patch
Microsoft	Microsoft Windows XP SP3 (version 32 bits uniquement)	SP3
	Microsoft Windows Vista (versions 32 bits et 64 bits)	
	Microsoft Windows 7 (versions 32 bits et 64 bits)	
	Microsoft .NET Framework 4 Runtime L'application Microsoft .NET Framework est requise pour la création de livrets avec le module d'extension de Microsoft Word 2010. Ce module d'extension apparaît sous forme d'onglet dans le ruban et vous permet de créer des modèles au format .docx et d'utiliser les balises prédéfinies pour concevoir des modèles. Le système Web de CA Business Service Insight inclut en outre une amélioration des notes de métrique. Vous pouvez modifier des notes de métriques dans MS Word, puis les enregistrer comme document. Vous pouvez ensuite charger ce document dans le système sous forme de notes de métriques. Cette option est configurable par l'administrateur. Pour plus d'informations sur.Net 4, consultez le site Web de Microsoft.	
	Composants Web de Microsoft Office 2003 Pour plus d'informations sur les composants Web de Microsoft Office, consultez le site Web de Microsoft.	Version 10 (ou ultérieure)
	Microsoft Silverlight Microsoft Silverlight est un module d'extension .NET Framework gratuit pour la création d'expériences utilisateur interactives. Pour plus d'informations sur Silverlight et son installation, consultez le site Web de Microsoft.	Version 4.0 (ou ultérieure)

Adobe	Adobe Flash Player. Pour plus d'informations, consultez le site Web d'Adobe.	Version 8 (ou ultérieure)
Java	JRE (Environnement d'exécution Java) 1.4.2.3 Pour plus d'informations sur l'environnement d'exécution Java, consultez http://java.com/en/download/help/sysreq.xml http://java.com/en/download/help/sysreq.xml.	Version 1.4.2.3 (ou ultérieure)

- Le client prend en charge les versions suivantes du navigateur Web Internet Explorer :
  - 7.0
  - 8.0
  - 9.0
- Le client nécessite les paramètres de sécurité suivants :
  - Exécution de scripts clients (autorisé)
  - Disponibilité du statut de la session IIS (activé)
  - Cookies de session (activé)
  - Cookies de navigateur persistants (activé)
  - Blocage des fenêtres contextuelles (désactivé). CA Business Service Insight est défini comme site approuvé ou aucun bloqueur de fenêtres contextuelles n'est installé ou n'est activé.
  - Exécution d'ActiveX (autorisé) Si vous n'êtes pas autorisé à définir cet élément en raison de la politique de la société, exécutez le client.
  - Applets Java activés (activé)

Chapitre 3 : Installation standard à partir de zéro

Cette section décrit les conditions préalables et les étapes requises pour installer des serveurs CA Business Service Insight.

Ce chapitre traite des sujets suivants :

Avant de commencer (page 25)
Boîtes de dialogue d'installation (page 31)
Installation standard de serveur (page 34)
Installation standard du client (page 44)
Tâches de post-installation (à partir de zéro) (page 46)

Avant de commencer

- Si vous créez une base de données manuellement, reportez-vous à la section Création manuelle d'une base de données avant de commencer l'installation. Consultez la description du paramètre pour OBLICORE_ROOT fournie dans cette rubrique.
- Si vous n'envisagez pas d'utiliser la configuration CA par défaut, imprimez la politique de conventions d'attribution de noms de CA Technologies pour les objets de base de données (page 151). Si votre convention d'attribution de noms de bases de données est différente de la politique de CA Technologies, remplissez le formulaire et consultez le service de support de CA avant d'effectuer l'installation.

  Economisez le papier :

- imprimez uniquement les chapitres s'appliquant à votre installation (Installation standard du client (page 44), Mise à niveau à partir de versions précédentes (page 55), Installation personnalisée (page 73), Haute disponibilité (page 79), Installation silencieuse (page 101)).

  Evitez d'imprimer inutilement et économisez le papier.

- Fermez tous les programmes Windows avant d'exécuter le programme d'installation.
- Vérifiez que le nom du répertoire d'installation ne contient aucun des caractères suivants : & (esperluette), . (point).

CD d'applications tierces

Avant d'installer CA Business Service Insight, téléchargez les dossiers nommés CA Business Service Insight et CA Business Service Insight - Third Party. Pendant l'installation, un message apparaît. Indiquez l'emplacement du dossier approprié pour télécharger les fichiers d'installation du produit.

Le dossier CA Business Service Insight - Third Party contient des fichiers incluant les produits tiers utilisés avec CA Business Service Insight.

Procédez comme suit :

1. Connectez-vous au site de support (support.ca.com).
2. Cliquez sur le lien Download Center (Centre de téléchargement) situé à gauche.
3. Indiquez le nom du produit : CA Business Service Insight - WINDOWS-ALL.
4. Sélectionnez la version.

   Tous les fichiers disponibles pour téléchargement sont affichés.
5. Téléchargez les dossiers requis et enregistrez-les dans l'emplacement de votre choix pour utilisation ultérieure.

Arrêt des services

Avant d'installer CA Business Service Insight, vérifiez dans le gestionnaire de tâches et dans la liste des processus qu'aucun processus Java n'est actif. Avant de commencer l'installation, arrêtez tous les processus actifs.

Lors d'une mise à niveau, arrêtez tous les services CA Business Service Insight, notamment les services Oblicore. Arrêtez également tous les processus Java (ACE2, Oblisync et Tomcat).

Installation et paramètres régionaux

Les paramètres linguistiques régionaux autres que l'anglais peuvent parfois modifier certaines commandes d'installation et perturber l'installation.

Si vous n'avez pas défini vos paramètres linguistiques régionaux en anglais, modifiez-les en appliquant la langue Anglais (Etats-Unis) et suivez les instructions d'installation.

1. Avant d'installer CA Business Service Insight, modifiez vos paramètres régionaux pour utiliser l'anglais (Etats-Unis).
2. Effectuez l'installation en suivant la procédure décrite dans ce Manuel.
3. Redémarrez votre ordinateur.
4. Rétablissez vos paramètres régionaux.
5. Redémarrez votre ordinateur.
6. Utilisation de CA Business Service Insight

Installation sur plusieurs serveurs

Pour une installation sur plusieurs serveurs :

1. Accédez au serveur Web. Définissez le service DTC (Distributed Transaction Coordinator) sur Démarrer.
2. Accédez au serveur Web. Définissez le service de publication World Wide Web sur Démarrer.
3. Installez et configurez le client Oracle et les composants de configuration de la connexion à la base de données (par exemple, TNSnames.ora, listener.ora) afin d'établir une connexion à la base de données via OLEDB.
   a. Installez et configurez TNSnames.ora (page 29) sur tous les serveurs.
   b. Installez et configurez Listener.ora (page 29) sur le serveur de base de données.

Serveurs Web et d'applications

1. Vérifiez que le fichier local de configuration d'attribution de noms ($ORACLE_HOME\network\admin\TNSNAMES.ORA) contient l'alias du service, avec le nom d'hôte et le port corrects (valeur par défaut : 1521).

Remarque : Reportez-vous au fichier exemple TNSNAMES.ORA ci-dessous.

Serveur de base de données

1. Vérifiez que le fichier de configuration de l'écouteur ($ORACLE_HOME\network\admin\LISTENER.ORA) est correctement configuré et que l'instance à créer a été détectée. Consultez le fichier exemple LISTENER.ORA ci-dessous.
2. Exécutez la commande suivante dans la ligne de commande :
   `lsnrctl status`
   Un récapitulatif de la liste des services s'affiche. Le message suivant apparaît :
   - L'exécution de la commande est terminée.
3. Si le message n'apparaît pas, exécutez la commande suivante :
   `lsnrctl start`
   Le message suivant apparaît :
   - L'exécution de la commande est terminée.
4. Vérifiez que le fichier ($ORACLE_HOME\network\admin\SQLNET.ORA) contient la ligne :
   `SQLNET.AUTHENTICATION_SERVICES = (NTS)`

5. Testez la communication entre le client Oracle et l'écouteur.

   a. Exécutez la commande suivante dans la ligne de commande :

   ```
   Tnsping  <nom_entrée_tns>
   ```

   Le système répond par OK, suivi du temps de réponse.

TSNAMES.ORA File

```
OBLICORE =
  (DESCRIPTION =
    (ADDRESS = (PROTOCOL = TCP)(HOST = server12.ca.com)(PORT = 1521))
    (CONNECT_DATA =
      (SERVER = DEDICATED)
      (SERVICE_NAME = oblicore)
    )
  )
```

LISTENER.ORA File

```
SID_LIST_LISTENER =
  (SID_LIST =
    (SID_DESC =
      (GLOBAL_DBNAME = OBLICORE)
      (ORACLE_HOME = C:\app\Administrator\product\11,2.0\dbhome_1)
      (SID_NAME = oblicore)
    )
  )

LISTENER =
  (DESCRIPTION_LIST =
    (DESCRIPTION =
      (ADDRESS = (PROTOCOL = TCP)(HOST = server12.ca.com)(PORT = 1521))
      (ADDRESS = (PROTOCOL = IPC)(KEY = EXTPROC1521))
    )
  )
```

Création manuelle d'une base de données

Cette procédure est facultative. Si vous choisissez de l'appliquer, veillez à l'appliquer avant l'installation de tout autre élément (serveurs ou client) de CA Business Service Insight.

Remarque : Le fichier Cloud_ Insight_Server_8.2.exe n'est pas utilisé lors de la création manuelle d'une base de données. Lors de cette opération, les fichiers Main.bat (Windows) ou Main.sh (Unix) sont utilisés.

Remarque : Les fichiers .bat et .sh sont inclus dans le CD d'installation principale de CA Business Service Insight sous Server\program files\CA\Cloud Insight\Setup\InstallDB.

Remarque : Cette procédure n'installe pas le serveur d'applications ou le serveur Web.

Procédez comme suit :

1. Modifiez les paramètres dans le fichier start_parameter.ini afin que les valeurs de ces paramètres soient conformes aux descriptions des paramètres.

   Remarque : Seuls les paramètres répertoriés dans le tableau peuvent figurer dans le fichier start_parameter.ini. Vous devez effacer tous les autres paramètres.

Paramètre	Description du paramètre
OBLICORE_ROOT	Emplacement souhaité pour la base de données. L'installation crée sous ce dossier un dossier portant le nom de la base de données. Par exemple : c:\Oblicore. **Remarque :** Créez ce dossier avant de commencer l'installation. Ce dossier n'est pas créé lors de la configuration de l'installation.
DB_NAME	Nom de la base de données. Ce nom ne doit pas contenir plus de huit caractères.
ORACLE_HOME	Dossier contenant le répertoire Oracle Home (d'après le registre).
ORACLE_VERSION	Version Oracle principale. Les versions prises en charge sont les suivantes : 10.x et 11.x.
SYS_PASS	Mot de passe de l'utilisateur SYS.
OBLICORE_USER	Nom de schéma dans lequel les objets de base de données CA Business Service Insight sont situés.

OBLICORE_PASS	Mot de passe du schéma.
OBLIDBADMIN_PASS	Mot de passe de l'administrateur de la base de données.
DB_CHARSET	Sélectionnez UTF-8 ou MSWIN (1252). UTF-8 est recommandé.
DB_SYNONYM	Sélectionnez un synonyme public ou privé.

2. Exécutez le fichier Main correspondant à votre système d'exploitation :
   - Systèmes Windows : fichier Main.bat situé dans le dossier Setup\InstallDB.
   - Systèmes UNIX : fichier Main.sh situé dans le dossier Setup\InstallDB.
3. Révisez les paramètres indiqués dans la fenêtre de ligne de commande.
4. Tapez Y pour lancer le processus de création de base de données.
5. A l'invite, cliquez sur une clé pour terminer le processus.
6. Consultez le fichier journal afin de détecter d'éventuelles erreurs.

   L'emplacement du fichier est indiqué dans la fenêtre de fenêtre contextuelle.

Boîtes de dialogue d'installation

Cette section décrit les boîtes de dialogue d'installation standard et personnalisée, ainsi que leur utilisation.

Fenêtres d'installation standard

Le tableau suivant répertorie les boîtes de dialogue d'installation standard ainsi que les informations correspondantes (paramètres, valeurs).

Remarque : N'utilisez pas de caractères codés sur deux octets pour les entrées marquées d'un double obèle (‡).

Remarque : L'utilisation de certains caractères n'est pas prise en charge par la convention d'attribution de noms d'Oracle. Pour plus d'informations sur les exigences (par exemple, ASCII) et les limitations (caractères spéciaux, etc.) applicables aux caractères, consultez la documentation Oracle.

Remarque : Le nom de l'organisation ne peut pas contenir de caractères codés sur deux octets.

Nom	Paramètres	Valeurs possibles	Remarques
Création de base de données ‡ Ouverture lors de l'installation de : **Base de données**	■ Version Oracle ■ Emplacement du fichier de base de données ■ Nom du serveur de base de données ■ Jeu de caractères ■ Synonyme	■ Valeur par défaut : serveur par défaut ■ Emplacement du fichier de base de données ‡ ■ Nom du serveur de base de données ‡ ■ UTF8 ou MSWIN ■ Public ou privé	La fenêtre Microsoft standard de saisie du mot de passe réseau standard apparaît lors de l'utilisation de la fenêtre Sélectionner un utilisateur. Cette fenêtre s'ouvre si vous n'êtes pas actuellement connecté au domaine. Si nécessaire, entrez un utilisateur et un mot de passe de domaine valides afin d'accéder au domaine.
Connexion de base de données ‡ **Ouverture lors de l'installation de :** **Base de données** **Application** **Site Web**	■ Version Oracle ■ Nom TNS de l'instance de base de données CA Business Service Insight ‡		Saisissez le nom TNS de CA Business Service Insight dans le fichier TNSNAMES.ORA. ‡

Nom	Paramètres	Valeurs possibles	Remarques
Informations de connexion ‡ **Ouverture lors de l'installation de :** **Application** **Site Web**	■ Nom de l'utilisateur ■ Mot de passe ■ Bouton Informations sur le nouvel utilisateur	■ Nom de l'utilisateur qui a exécuté l'installation ‡ ■ Mot de passe de l'utilisateur ‡ ■ Voir la ligne Informations sur le nouvel utilisateur	Le nom de l'utilisateur affecté par défaut est celui de l'utilisateur du compte qui a exécuté l'installation. Nous vous recommandons de remplacer le nom et le mot de passe de l'utilisateur par un compte de domaine.
Sélectionner un utilisateur **Ouverture lors de l'installation de :** **Application** **Site Web**	■ Types d'objet ■ Emplacement	Dans la fenêtre Informations de connexion, après avoir sélectionné le bouton Sélectionner un utilisateur.	L'utilisateur doit être membre du groupe local d'administrateurs.
Informations sur le nouvel utilisateur **Ouverture lors de l'installation de :** **Application** **Site Web**	■ Domaine ou serveur ■ Groupe ■ Nom de l'utilisateur ■ Mot de passe ■ Confirmer le mot de passe		Cette boîte de dialogue vous permet de créer un nom d'utilisateur CA Business Service Insight. **Remarque :** Vous pouvez accéder à cette boîte de dialogue uniquement à partir boîte de dialogue de connexion.
Configuration du serveur de journalisation **Ouverture lors de l'installation de :** **Site Web**	■ Adresse réseau du serveur de journalisation ■ Port réseau du serveur de journalisation	La valeur par défaut (localhost) est valide pour le niveau unique et tout autre niveau incluant le serveur Web. ■ La valeur par défaut est 4040.	Si le serveur de journalisation ne se trouve pas sur l'hôte local, modifiez l'adresse en utilisant celle du serveur approprié. **Remarque :** L'adresse doit correspondre à l'adresse d'installation du serveur de journalisation.

Nom	Paramètres	Valeurs possibles	Remarques
Saisie du mot de passe réseau	■ Nom de l'utilisateur ■ Mot de passe		Cette fenêtre apparaît uniquement si vous n'êtes pas actuellement connecté au domaine. Cette fenêtre s'ouvre parfois à plusieurs reprises.

Installation standard de serveur

Cette section décrit les étapes nécessaires à l'installation de serveurs CA Business Service Insight à partir de zéro.

Remarque : Vous pouvez installer les serveurs et le client en mode silencieux.

Nombre de serveurs (topologie)

Vous pouvez installer CA Business Service Insight 8.2 dans des topologies incluant un ou plusieurs serveurs, comme indiqué dans le tableau de topologie.

Remarques :

- Si vous effectuez une mise à niveau et que vous envisagez de modifier le type de topologie (nombre de serveurs), contactez le service de support CA avant d'effectuer la mise à niveau.
- Lors d'une installation à partir de zéro sur plusieurs serveurs, suivez la séquence d'installation suivante :
  - Base de données (reportez-vous à la section Avant de commencer (page 25))
  - Applications
  - Web

Avant l'installation, consultez ce tableau afin de déterminer la séquence d'installation applicable au nombre de serveurs (topologie) que vous envisagez d'utiliser.

Type de topologie (Nombre de serveurs)	Description	Séquence d'installation (pour chaque serveur)
Un serveur	La base de données, l'application et les composants Web sont installés sur le même serveur.	Exécutez Cloud_Insight_Server_8.2.exe sur ce serveur.
Deux serveurs	Distribution sur deux serveurs : ■ Premier serveur : composant de base de données ■ Deuxième serveur : application et composants Web	Installation de zéro : ■ Créez une base de données sur le serveur de base de données. ■ Installez l'application et les serveurs Web.
Trois serveurs	Distribution sur trois serveurs : ■ Premier serveur : composant de base de données ■ Deuxième serveur : composant d'application ■ Troisième serveur : composant Web	Installation de zéro : ■ Créez une base de données sur le serveur de base de données. ■ Installez le serveur d'applications. ■ Installez le serveur Web.

Type de topologie (Nombre de serveurs)	Description	Séquence d'installation (pour chaque serveur)
Quatre serveurs ou plus	Distribution sur quatre serveurs ou plus : ■ Premier serveur : composant de base de données ■ Deuxième serveur : composant d'application ■ Troisième serveur : composant Web ■ Quatre serveurs ou plus : autres composants d'applications	Installation de zéro : ■ Créez une base de données sur le serveur de base de données. ■ Installez les serveurs d'applications. ■ Installez le serveur Web. ■ Installez les autres composants d'application.

Restrictions liées aux serveurs 64 bits

Pour les installations de niveau unique uniquement, les serveurs 64 bits d'Oracle ne sont pas pris en charge. Si vous installez CA Business Service Insight dans une topologie unique sur un serveur Oracle 64 bits, suivez les instructions ci-après.

Procédez comme suit :

1. Installez un client Oracle 32 bits dans un nouveau répertoire de base Oracle. Pour obtenir des instructions, consultez le site Web d'Oracle.
2. Copiez le répertoire \Server\program files\CA\Cloud Insight\Setup\InstallDB du CD d'installation principale de BSI sur le serveur de base de données.
3. Ouvrez le fichier start_parameters.ini en mode d'édition.

   Le fichier contient la liste des paramètres dans la partie supérieure.

   - [DataBaseDetailes]
   - OBLICORE_ROOT=c:\oblicore
   - DB_NAME=oblicore
   - ORACLE_HOME=c:\oracle\product\11.1.0\db_1
   - SYS_PASS=sys
   - OBLICORE_USER=oblicore
   - OBLICORE_PASS=oblicore
   - OBLIDBADMIN_PASS=oblidbadmin
   - DB_CHARSET=utf8
   - DB_SYNONYM=public

   Vérifiez que les valeurs des paramètres sont les mêmes que dans la liste ci-dessus.
4. Vérifiez que le paramètre ORACLE_HOME est défini sur le répertoire de base du serveur et non sur celui du client.
5. Effectuez les modifications nécessaires, enregistrez, puis quittez le fichier.
6. Double-cliquez sur le fichier Main.bat.

   Dans la fenêtre contextuelle qui s'ouvre, les paramètres et les valeurs de Main.bat apparaissent. Vérifiez que tous les paramètres sont corrects.
7. Pour commencer l'installation, entrez Y.

8. Une fois l'installation de la base de données terminée, effectuez une installation personnalisée (page 73) de CA Business Service Insight. Sélectionnez uniquement les composants d'application et les composants Web. Ne sélectionnez aucun composant de base de données.
9. Si un message s'affiche indiquant qu'il existe plusieurs clients Oracle, sélectionnez le répertoire de base Oracle SERVER approprié.
10. Continuez l'installation.
11. Vérifiez l'emplacement du client Oracle.
    a. Accédez à Poste de travail, cliquez avec le bouton droit de la souris sur Propriétés, puis sélectionnez Paramètres système avancés et Variables d'environnement. Accédez au panneau Variables système, localisez l'emplacement et cliquez sur Modifier.
    b. Vérifiez que le chemin d'accès au client Oracle apparaît avant le chemin d'accès à la base de données, puis cliquez sur Enregistrer.

Important : Ne sélectionnez pas les composants de base de données.

Installation de serveurs CA Business Service Insight

Cette section décrit les étapes nécessaires à l'installation de CA Business Service Insight à partir de zéro.

Remarque : Si vous ne souhaitez pas créer votre base de données automatiquement, reportez-vous à la section (facultative) Création manuelle d'une base de données (page 30).

Remarque : Il est recommandé d'utiliser l'installation standard, sauf si vous devez distribuer votre système sur plus de quatre serveurs ou si le service de support de CA vous a conseillé cette option.

Remarque : Suivez ces instructions pour chaque serveur.

Procédez comme suit :

1. Dans le répertoire Server, double-cliquez sur Cloud_Insight_Server_8.2.exe.

   La boîte de dialogue Select Language (Sélectionner la langue) s'affiche.

2. Sélectionnez la langue pour l'installation et cliquez sur OK.

   Lorsque des applications sont requises pour la poursuite de l'installation, celles-ci sont répertoriées dans la boîte de dialogue suivante.

3. Pour les installer automatiquement, cliquez sur Installer.

   L'assistant d'installation s'affiche.

4. Pour continuer, cliquez sur Suivant.

   La fenêtre du contrat de licence de l'utilisateur final s'ouvre.

   La fenêtre Bienvenue s'ouvre.

5. Cliquez sur Suivant.

   La fenêtre du contrat de licence de l'utilisateur final s'ouvre.

6. Lisez le contrat. Si vous êtes d'accord, sélectionnez J'accepte les termes du contrat de licence et cliquez sur Suivant.

   La fenêtre Informations sur l'organisation s'ouvre.

7. Entrée votre nom d'organisation. Si le nom de votre organisation contient des caractères spéciaux (par exemple, "&"), ajoutez le caractère "^" devant chacun d'eux. Par exemple, AB&C est désigné par AB^&C.

   Remarque : N'utilisez pas de caractères codés sur deux octets.

8. Cliquez sur Suivant.

   La fenêtre Type d'installation s'ouvre.

9. Sélectionnez Standard et cliquez sur Suivant.

   La fenêtre Dossier de destination s'ouvre.

10. Pour ouvrir la boîte de dialogue du dossier de destination à sélectionner ou à créer, cliquez sur Parcourir.

    a. Sélectionnez ou créez le dossier de destination et cliquez sur Suivant.

       La fenêtre Sélectionner les fonctionnalités s'ouvre.

    ou

    b. Pour utiliser le dossier de destination par défaut, cliquez sur Suivant.

       La fenêtre Sélectionner les fonctionnalités s'ouvre.

11. Sélectionnez les fonctionnalités d'installation requises (base de données, application, Web) et cliquez sur Suivant.

    Remarque : A partir de ce point, seules les boîtes de dialogue associées aux fonctionnalités sélectionnées s'ouvriront. Les boîtes de dialogue ne s'ouvriront pas si les fonctionnalités associées n'ont pas été sélectionnées. Par exemple, si vous n'avez pas sélectionné la fonctionnalité Base de données, la boîte de dialogue Création de base de données ne s'ouvrira pas.

Serveurs sélectionnés	**Boîtes de dialogue correspondantes**
Base de données + Application + Web	Informations de connexion, Création de base de données
Applications + Web	Informations de connexion, Connexion à la base de données
Base de données	Création de base de données
Applications	Informations de connexion, Connexion à la base de données
Web	Informations de connexion, Configuration du serveur de journalisation, Connexion à la base de données

12. Dans la boîte de dialogue Informations de connexion, spécifiez le compte d'utilisateur qui sera utilisé par CA Business Service Insight.

    a. Pour ouvrir la boîte de dialogue de création d'un utilisateur, cliquez sur Nouvel utilisateur, puis sur Suivant et saisissez les informations appropriées.

    Remarque : Enregistrez les informations saisies à des fins de référence.

13. Dans la boîte de dialogue Création de base de données, saisissez les informations requises dans tous les champs et cliquez sur Suivant.

    La boîte de dialogue de lancement de la copie des fichiers s'ouvre.

14. Entrez le chemin d'accès ou naviguez jusqu'à l'emplacement du CD Third Party, puis cliquez sur Suivant.

    Remarque : Si une installation de JBoss existe déjà et vous souhaitez installer une version plus récente, la nouvelle installation écrase la variable d'environnement JBOSS_HOME. Cette variable pointe désormais vers la nouvelle installation de JBoss.

    Remarque : Lorsque les composants d'une version antérieure de JBoss sont détectés, vous êtes invité à cocher la case Installation pour permettre le nettoyage.

    a. Pour cela, cochez la case et cliquez sur Suivant.

    b. Pour continuer sans effectuer de nettoyage, cochez la case Suivant.

    Le programme d'installation installe JBoss et affiche les paramètres actuels.

15. Vérifiez les paramètres configurés jusqu'à présent. Pour modifier l'un des paramètres précédents, cliquez sur Précédent.

    a. Pour annuler l'installation, cliquez sur Annuler.

    b. Dans le cas contraire, cliquez sur Suivant. La fenêtre Statut de l'installation s'ouvre et l'installation commence.

    Remarque : Veuillez patienter jusqu'à la fin de l'installation, qui peut durer quelques minutes.

16. Pour la base de données, suivez les instructions qui apparaissent dans la fenêtre de ligne de commande.

    Remarque : Veuillez patienter jusqu'à la fin de l'installation de la base de données, qui peut durer quelques minutes.

    A l'issue de l'installation, une fenêtre apparaît pour confirmer que l'installation est terminée.

17. A l'invite, cliquez sur Terminer pour redémarrer l'ordinateur. Oui est la valeur par défaut.

Le système redémarre.

Remarque : Si vous avez sélectionné Personnalisé, la fenêtre Dossier de destination s'ouvre. Suivez la procédure d'installation personnalisée (page 73) ou appuyez sur Précédent pour revenir à la boîte de dialogue précédente.

Installations de serveurs d'applications supplémentaires

Cette section contient des informations sur les installations de serveurs d'applications supplémentaires. Ces instructions s'appliquent uniquement aux installations comptant au minimum quatre serveurs.

Répartition de services

Suivez ces instructions si vous répartissez des services sur plusieurs serveurs d'applications.

Procédez comme suit :

1. Lancez une installation de serveur d'applications personnalisée.
2. Installez le premier serveur d'applications.
3. Installez les serveurs d'applications supplémentaires en suivant la procédure d'installation personnalisée. Au cours de cette étape, installez uniquement les services et fonctionnalités supplémentaires nécessaires.
4. Ouvrez la boîte de dialogue Services du système d'exploitation, puis désactivez ou arrêtez les composants inutilisés installés sur les serveurs d'applications supplémentaires.

Composant	Description
Adaptateur	Installe les options des services de l'adaptateur : Fichier texte, SQL, Gestionnaire, Vérificateur d'expressions.
Ecouteur d'adaptateur	Permet d'installer l'écouteur d'adaptateur. **Remarque :** Vous ne pouvez installer le service Ecouteur d'adaptateur qu'une seule fois.
Alertes	Permet d'installer le service Alertes. **Remarque :** N'installez pas le service Alertes plus d'une fois.
Moteur de tableau de bord	Permet d'installer le service Moteur de tableau de bord. **Remarque :** Vous ne pouvez installer le service Moteur de tableau de bord qu'une seule fois.
Serveur de journalisation	Permet d'installer le service Serveur de journalisation.
Calculateur de pénalités	Permet d'installer le service Calculateur de pénalités.

Composant	Description
PSLWriter	Installe une instance du service Moteur de calcul
Planificateur de rapports	Permet d'installer le service Planificateur de rapports
Moteur ACE sur serveur d'applications JBoss	Il s'agit du serveur d'applications JEE qui exécute le gestionnaire ACE2.
Tomcat 6	Serveur Apache Tomcat 6.0.32 (http://tomcat.apache.org)
Oblisync sur serveur d'applications JBoss	Permet d'exécuter la fonctionnalité de transfert de contenu.
ScriptHost	Permet d'installer le service ScriptHost. **Remarque :** Vous ne pouvez installer le service ScriptHost qu'une seule fois.
Hôte de tâches	Permet d'installer le service Hôte de tâches. **Remarque :** Vous ne pouvez installer le service Hôte de tâches qu'une seule fois.

Mise en place d'adaptateurs sur différents serveurs

Suivez ces instructions pour chaque serveur installé avec des adaptateurs.

Procédez comme suit :

1. Lancez une installation de serveur Web personnalisée.
2. Dans la fenêtre Sélectionner les fonctionnalités, désélectionnez les fonctionnalités Site Web, Services, Outils d'administration et Base de données.

Remarque : Vérifiez que l'écouteur d'adaptateur figure sur l'un des serveurs d'applications supplémentaires.

Installation standard du client

Cette section décrit les instructions d'installation du client.

Vous pouvez installer le client en mode silencieux. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Installation silencieuse (page 101).

Remarque : Les pages CA Business Service Insight nécessitent l'installation d'applications tierces supplémentaires sur le navigateur de l'utilisateur final. Ces applications sont disponibles sur certaines pages ou dans le kit d'installation du client.

Composants

Ce tableau répertorie les composants requis installés pour utilisation dans les pages HTML du client.

Nom du composant	Application tierce	Utilisé dans ces fonctionnalités
Editeur de périodes d'application	Applet	Conception, Entités Foundation, Modèles de période d'application, Affichage permanent de la période d'application
TeeChart Pro	ActiveX	Rapports, Assistant de création de rapports, Générer
Flowchart	ActiveX	Gestion des niveaux de service, Navigateur de contrats
Editeur de scripts	ActiveX	Catalogue, Bibliothèque de modèles, Modèles de logique applicative, Ajouter un modèle de logique applicative
DataSourceAnalyzerAX	ActiveX	Conception, Collecte de données, Adaptateurs, Ajouter, Fichier texte/Adaptateur SQL
ActiveQueryBuilderXControls	ActiveX	Conception, Collecte de données, Adaptateurs, Ajouter, Ajouter un nouvel adaptateur SQL

Installation du client CA Business Service Insight

Le client CA Business Service Insight doit être exécuté sur un ordinateur d'utilisateur final avant de se connecter au site Web.

Remarque : L'installation doit être réalisée par un utilisateur disposant de droits d'administration.

Procédez comme suit :

1. Fermez tous les programmes Windows avant d'exécuter le programme d'installation.
2. Double-cliquez sur Cloud_Insight_Client_8.2.exe.
3. Suivez les instructions à l'écran.

Tâches de post-installation (à partir de zéro)

Cette section décrit le déroulement des tâches de post-installation.

Procédez comme suit :

1. Vérifiez que les services que vous avez sélectionnés ont été installés correctement comme suit :
   a. Cliquez sur Démarrer, Exécuter et tapez services.msc.
   b. Cliquez sur OK.

      La fenêtre Services s'ouvre.
   c. Vérifiez que les services correspondant aux composants sélectionnés lors de l'installation ont été correctement installés.

   Remarque : Le mot Oblicore est utilisé comme préfixe dans les noms de tous les services CA Business Service Insight répertoriés dans le panneau de configuration des services CA Business Service Insight.

   Remarque : L'emplacement du serveur de chaque service est fourni en fonction du nom du service.

Nom du service ***/Serveur***	**Description du service**	**Modélisation de catalogue de services**	**Calculs de niveau de service**	**Analyse de l'impact sur les entreprises**
Service de transition ACE	Le service de transition ACE est installé avec la version 8.2 du produit. Ce service permet de détecter et de définir les demandes de date de nouveaux calculs reçues lors de l'affectation d'une métrique du moteur ACE1 vers le moteur ACE2.			

Nom du service ***/Serveur***	**Description du service**	**Modélisation de catalogue de services**	**Calculs de niveau de service**	**Analyse de l'impact sur les entreprises**
Ecouteur d'adaptateur (Adaptateurs) */ Serveur d'applications*	Communique avec les adaptateurs. Le service lit les données à partir des adaptateurs et les stocke dans la base de données CA Business Service Insight. Ce service communique avec les adaptateurs à l'aide d'un socket TCP/IP.	Non	Oui	Non
Déploiement d'adaptateur (Adaptateurs) */ Serveur d'applications*	Utilisé pour la création des adaptateurs. Le service reçoit des requêtes de création, de mise à jour ou de suppression d'adaptateurs de l'assistant de configuration d'adaptateur. La communication avec ce service s'effectue via une interface de service Web.	Non	Oui	Oui

Nom du service ***/Serveur***	**Description du service**	**Modélisation de catalogue de services**	**Calculs de niveau de service**	**Analyse de l'impact sur les entreprises**
Alertes (Evénements) */ Serveur d'applications*	Reçoit des événements en provenance de différentes parties du système. Le service compare les données de ces événements avec les profils d'alerte de l'ensemble du système. Lorsqu'un événement correspond à un profil d'alerte, le service génère une alerte. Le service reçoit les événements à partir d'une file d'attente de la base de données.	Non	Oui	Oui
Moteur de statut actuel (Tableau de bord) */ Serveur d'applications*	Calcule les indicateurs de statut actuel dans le tableau de bord.	Non	Non	Oui
Moteur de tableau de bord (Tableau de bord) */ Serveur d'applications*	Calcule la sévérité de chaque entité du tableau de bord.	Non	Non	Oui

Nom du service ***/Serveur***	**Description du service**	**Modélisation de catalogue de services**	**Calculs de niveau de service**	**Analyse de l'impact sur les entreprises**
Serveur de journalisation (Journaux) */ Serveur d'applications*	Ecrit des messages de journal à partir de différentes parties du système dans la base de données. Chaque composant de CA Business Service Insight communique avec le serveur de journalisation à l'aide d'un socket TCP/IP pour journaliser chaque message.	Oui	Oui	Oui
Calculateur de pénalités */ Serveur d'applications*	Fournit une fonctionnalité de rétrocompatibilité. Les fonctions désapprouvées du calculateur de pénalités sont maintenant implémentées à l'aide de métriques.	Non	Non	Oui

Nom du service ***/Serveur***	**Description du service**	**Modélisation de catalogue de services**	**Calculs de niveau de service**	**Analyse de l'impact sur les entreprises**
PSLWriter (PSL) */ Serveur d'applications*	Il s'agit de l'ancien moteur de calcul principal. Il calcule le niveau de service de chaque métrique dans chaque contrat du système. En cas d'augmentation de votre infrastructure, installez plusieurs services PSLWriter sur un serveur d'applications. Les services sont alors généralement nommés PSL Writer N, où N correspond à un ID unique attribué à chaque service.	Non	Oui	Oui
Planificateur de rapports (Rapports) */ Serveur d'applications*	Exécute des rapports planifiés.	Non	Non	Oui
PSLWorker <nombre> (ACE2) */ Serveur d'applications*	Calcule le niveau de service fourni pour les métriques ACE2.	Non	Oui	Oui
ScriptHost */ Serveur d'applications*	Héberge les tâches du moteur.	Oui	Oui	Oui

Nom du service ***/Serveur***	**Description du service**	**Modélisation de catalogue de services**	**Calculs de niveau de service**	**Analyse de l'impact sur les entreprises**
Oblisync sur serveur d'applications JBoss (Transfert de contenu) */ Serveur Web*	Permet d'exécuter la fonctionnalité de transfert de contenu.	Non	Oui	Non
ACE sur serveur d'applications JBoss */ Serveur d'applications*	Il s'agit du serveur d'applications JEE qui exécute le gestionnaire ACE2.	Non	Oui	Oui
Tomcat 6 */ Serveur d'applications* *&* */ Serveur Web*	Il s'agit du service du serveur Apache Tomcat 6.0.32 (http://tomcat.apache.org).	Oui	Oui	Non

Nom du service ***/Serveur***	**Description du service**	**Modélisation de catalogue de services**	**Calculs de niveau de service**	**Analyse de l'impact sur les entreprises**
Hôte de tâches */ Serveur d'applications*	Réalise des opérations asynchrones de maintenance du système, notamment : ■ Modification du statut d'un contrat à son expiration ■ Analyse des données brutes pour les événements manquants ■ Calcul des indicateurs de vérification d'actualisation des contrats Vous pouvez visualiser les données lors de l'affichage du contrat. ■ Exécution de scripts de conversion	Oui	Oui	Oui

1. Vérifiez que le décalage horaire (heures par rapport au fuseau GMT) sélectionné pour le fuseau horaire correspond à la définition du décalage horaire du nom du fuseau horaire. Lors de la définition des dates de début et de fin pour des périodes d'heure d'été, spécifiez les dates telles que définies dans le pays du fuseau horaire que vous avez sélectionné. Toute information incorrecte saisie dans les champs des dates de début et de fin pourrait entraîner un dysfonctionnement du système et un retard dans les calculs des métriques.
2. Pour prendre en charge les requêtes transmises par le proxy inverse au site Web CA, utilisez la chaîne de préfixe comme valeur de la clé ProxyPrefix dans la section AppSettings du fichier web.config. Cette chaîne de préfixe est configurée pour acheminer la requête vers le site Web CA dans la configuration de proxy.
   a. Vérifiez que le site Web est correctement acheminé vers le proxy inverse en confirmant que la valeur du proxy est correctement orthographiée et qu'elle apparaît entre deux barres obliques ("/prefix/").

      Par exemple, si le préfixe mappé sur le site Web CA est "ca", mettez à jour le fichier web.config comme suit :

      ```
      <appSettings>
      <add key="ProxyPrefix" value="/ca/" />
      </appSettings>
      ```

      Si la clé ProxyPrefix n'existe pas ou si sa valeur est une chaîne vide, le site Web fonctionne en mode normal.

   b. Ajoutez un en-tête à la configuration de proxy. La clé d'en-tête doit se présenter comme suit :

      ```
      "X-Forwarded-CA-Oblicore-Proxy".
      ```

      Par exemple, si l'URL d'accès du proxy d'application Web Oblicore est http://proxy/ca/ (c'est-à-dire si "ca" est le préfixe), le fichier web.config est mis à jour comme suit :

      ```
      <appSettings>
      <add key="ProxyPrefix" value="/ca/" />
      </appSettings>
      ```

      Outre cette mise à jour, un nouvel en-tête est ajouté à la configuration d'application Web de proxy avec le nom de clé suivant :

      ```
      "X-Forwarded-CA-Oblicore-Proxy".
      ```

Sélection d'une langue

1. Pour sélectionner la langue de l'interface de CA Business Service Insight, déplacez le curseur de la souris sur l'élément de menu Nom d'utilisateur (Organisation), à gauche de l'élément de menu Déconnexion.

   L'élément de menu Paramètres s'affiche.

2. Cliquez sur Paramètres.

   La boîte de dialogue Préférences de l'utilisateur s'affiche.

3. Sous Langue par défaut, sélectionnez la langue de l'interface.

4. Cliquez sur Enregistrer.

   Un message apparaît et l'interface de CA Business Service Insight s'affiche désormais dans la langue sélectionnée. Cette langue par défaut sera maintenue jusqu'à modification.

SMILoader

SMILoader n'est pas inclus dans l'installation actuelle. Exécutez le chargeur manuellement une fois l'installation terminée.

Procédez comme suit :

1. Sur chaque serveur CA Business Service Insight, ouvrez une invite de commande et accédez à C:\Inetpub\wwwroot\Oblicore\bin.

2. Exécutez SmiContentLoader.exe et suivez les instructions qui apparaissent à l'écran.

   Le contenu de l'indice de mesure du service est automatiquement chargé.

Chapitre 4 : Mise à niveau à partir de versions précédentes

Cette section décrit les étapes requises pour effectuer une mise à niveau à partir des versions précédentes de CA Business Service Insight.

Vous pouvez effectuer une mise à niveau à partir de ces versions :

- 7.0 SP1
- 8.0
- 8.0.110
- 8.1
- 8.1.1

Le fichier de mise à niveau détecte le serveur exécutant le programme et met à jour les fichiers nécessaires.

Important :

- La mise à niveau doit être d'abord effectuée sur le serveur d'applications qui contient le service d'alertes, puis sur tous les autres serveurs.
- Le script de migration s'exécute automatiquement sur le serveur d'applications qui inclut le service d'alertes.
- Nous vous recommandons d'imprimer la section Configurations et boîtes de dialogue de mise à niveau (page 64) avant l'installation.
- En cas de mise à niveau dans un environnement multiserveur, effectuez le processus de mise à niveau sur le serveur d'applications, puis sur le serveur Web. La migration de base de données s'effectue automatiquement lors de la mise à niveau du serveur d'applications.

Ce chapitre traite des sujets suivants :

Avant de commencer (page 56)
Installation et paramètres régionaux (page 60)
Mise à niveau vers CA Business Service Insight (page 61)
Tâches de post-installation (à partir d'une mise à niveau) (page 68)
Mise à niveau de fichiers journaux (page 70)

Avant de commencer

Important : Vérifiez les éléments suivants avant de commencer une mise à niveau, afin d'en garantir le bon déroulement.

1. Vérifiez que tous les dossiers et les fichiers de CA Technologies sont sauvegardés et qu'une image mémoire de la base de données a été créée avant la mise à niveau, afin de permettre une annulation.

   Remarque : Le processus d'installation inclut des modifications de la base de données. La base de données doit être sauvegardée avant la mise à niveau et les serveurs doivent être redémarrés après l'installation.

   Remarque : Pour effectuer une annulation, vous devez désinstaller toutes les versions précédentes du produit, installer la dernière version et importer les données sauvegardées.

2. Tous les fichiers personnalisés doivent être sauvegardés. Vous pouvez personnaliser les fichiers suivants :

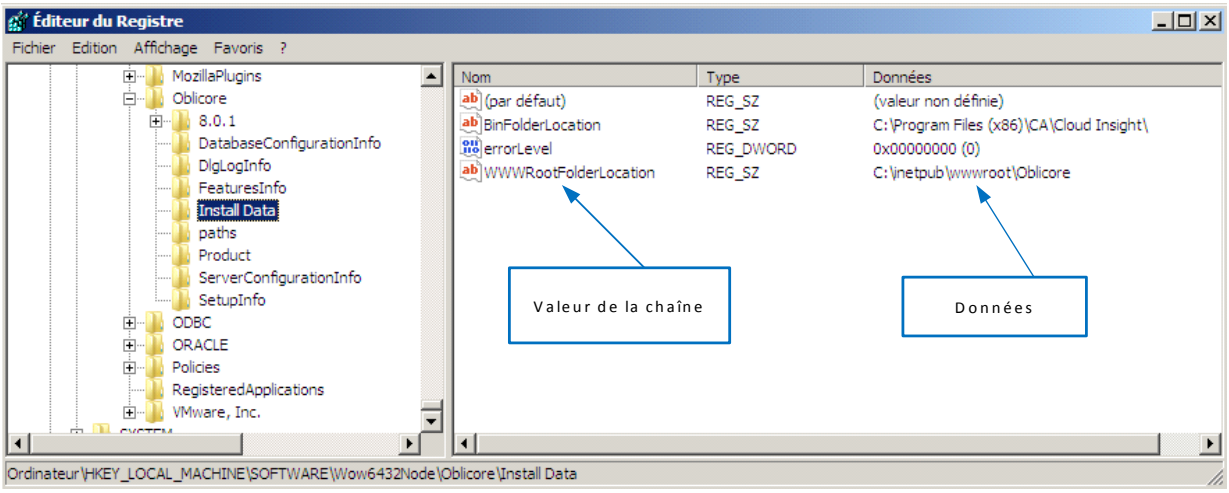
   - LoginCommon.asp
   - RedirectToLogin.asp
   - SilentLogin.asp
   - AcceptLogin.asp
   - Web.config
   - Registry.xml
   - Index.asp (pour l'authentification unique)
   - logo.jpg
   - logo.gif
   - logobg.gif
   - logout1.gif
   - logout2.gif
   - Reportlogo (et autre logo comme le logo d'exportation de rapports/tableaux de bord)

3. Si vous avez apporté des modifications au package linguistique, vous devez sauvegarder ces données.

4. Vérifiez que la base de données dispose d'au moins 15 % d'espace libre pour chaque espace disque logique. Si autoextend est activé, vérifiez que la valeur de datafile maxsize est définie sur une taille 15 % supérieure (au moins) à la taille actuelle du fichier de données.

5. Vérifiez que l'espace disponible sur chaque unité physique contenant les espaces disque logiques de la base de données corresponde à au moins 15 % de la taille totale de tous les espaces disque logiques de l'unité.
6. Arrêtez tous les services Oblicore.
7. Arrêtez le site Web (mais pas le service WWW ni le service d'administration IIS).
   a. Définissez le service DTC (Distributed Transaction Coordinator) à démarrer.

      Remarque : Le service DTC (Distributed Transaction Coordinator) est uniquement requis pour les mises à niveau. Si la stratégie de votre société implique que ce service soit désactivé, contactez votre administrateur système pour obtenir de l'aide.
8. Si votre topologie CA Business Service Insight n'inclut pas de serveur désigné exclusivement comme serveur d'applications :
   a. Ouvrez le registre du serveur de services Web et cherchez l'entrée : HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Oblicore\Install Data.
   b. Pour les systèmes 64 bits, l'entrée est la suivante : HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\WOW6432node\Oblicore\Install Data.
   c. Vérifiez que WWWRootFolderLocation existe.
   d. Vérifiez que les données de valeur de cette chaîne contiennent le chemin d'accès au dossier Web. Exemple : C:\Inetpub\wwwroot\Oblicore (voir capture d'écran).



9. Si votre topologie CA Business Service Insight inclut un serveur désigné exclusivement comme serveur d'applications :
   a. Ouvrez le registre du serveur d'applications et recherchez l'entrée : HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Oblicore\Install Data.
   b. Vérifiez que la chaîne WWWRootFolderLocation n'y figure pas. Si elle apparaît, supprimez-la.
10. Vérifiez que le fournisseur Oracle OLEDB est installé sur les serveurs d'applications et Web.

    Remarque : Des droits SYSDBA sont requis pour réaliser les étapes suivantes.
11. Exécutez le fichier oblicore_privs.sql. Ce fichier est situé dans le répertoire racine de migration (par exemple : C:\Program Files\Oblicore\Database Installation\Migration). Vous pouvez obtenir le script à partir du CD d'installation dans le dossier Setup\Migration folder.
12. Si vous effectuez une mise à niveau à partir de la version 7.0 SP1, vous pouvez exécuter la portion de la migration nécessitant un autre mot de passe système comme suit :
    - Exécutez le fichier OG8.0MigrationSys.bat.
    - Exécutez OG8.xMigration.bat. Aucun droit SYSDBA n'est requis.
13. Dans le fichier Init.ora, vérifiez que le paramètre job_queue_processes est défini sur 2. Si une autre valeur apparaît, modifiez-la et définissez-la sur 2.

Réorganisation des jobs de base de données

Les clients peuvent être amenés à désactiver certains jobs de base de données, car les fonctionnalités correspondantes ne leur sont pas utiles.

Dans certaines versions antérieures à la version 8.2, oblidbadmin correspondait à l'utilisateur connecté à la base de données désignée ainsi qu'à l'utilisateur à forts privilèges désigné. Dans la version actuelle, les jobs de base de données sont créés pour que l'utilisateur connecté à la base de données désignée et l'utilisateur à forts privilèges désigné soient Oblicore.

Lors d'une mise à niveau vers la version 8.2, tous les jobs actuels (10) créés sous le schéma Oblicore ou oblidbadmin sont automatiquement supprimés, puis resoumis avec l'utilisateur Oblicore. Les jobs désactivés sont donc activés.

Vous devrez donc désactiver de nouveau tous les jobs précédemment désactivés.

Pour désactiver les jobs, il est recommandé de définir l'attribut 'broken' et de ne pas supprimer les jobs en même temps. Lors des prochaines migrations, vous pourrez recréer les jobs manquants automatiquement.

Exemple :

```
-- Before upgrade.
-- This searches for broken jobs.
-- Record the results.
select what
  from dba_jobs
where schema_user = 'OBLICORE'
   and broken      = 'Y'

-- After upgrade. This selects the jobs
select job
  from dba_jobs x
where schema_user = 'OBLICORE'
   and what        = 'oblicore.db_mng_forcast_pkg.cre_forcast_new_partition
(''PSL'');'

-- This is a possible result.
JOB
---
48

-- This resubmits the job.
begin
   dbms_job.broken (48 , true);
   commit;
end;
```

```
-- or:
-- This resubmits the job (SQLplus).

exec dbms_job.broken (48 , true);
commit;
```

Arrêt des services

Avant d'installer CA Business Service Insight, vérifiez dans le gestionnaire de tâches et dans la liste des processus qu'aucun processus Java n'est actif. Avant de commencer l'installation, arrêtez tous les processus actifs.

Lors d'une mise à niveau, arrêtez tous les services CA Business Service Insight, notamment les services Oblicore. Arrêtez également tous les processus Java (ACE2, Oblisync et Tomcat).

Installation et paramètres régionaux

Les paramètres linguistiques régionaux autres que l'anglais peuvent parfois modifier certaines commandes d'installation et perturber l'installation.

Si vous n'avez pas défini vos paramètres linguistiques régionaux en anglais, modifiez-les en appliquant la langue Anglais (Etats-Unis) et suivez les instructions d'installation.

1. Avant d'installer CA Business Service Insight, modifiez vos paramètres régionaux pour utiliser l'anglais (Etats-Unis).
2. Effectuez l'installation en suivant la procédure décrite dans ce Manuel.
3. Redémarrez votre ordinateur.
4. Rétablissez vos paramètres régionaux.
5. Redémarrez votre ordinateur.
6. Utilisation de CA Business Service Insight

Mise à niveau vers CA Business Service Insight

Cette section explique les avantages des nouvelles fonctionnalités incluses dans la version de CA Business Service Insight mise à niveau.

Remarque : Vous devez être administrateur de base de données DBA et connaître les commandes SQL pour réaliser ces mises à niveau.

Première étapes de la mise à niveau :

1. Double-cliquez sur le fichier Cloud_Insight_Server_8.2.exe dans le dossier Server.

   La fenêtre Bienvenue s'ouvre.

2. Cliquez sur Suivant.

   La boîte de dialogue Select Language (Sélectionner la langue) s'affiche.

3. Sélectionnez la langue pour l'installation et cliquez sur OK.

   Lorsque des applications sont requises pour la poursuite de l'installation, celles-ci sont répertoriées dans la boîte de dialogue suivante.

4. Pour les installer automatiquement, cliquez sur Installer.

   L'assistant d'installation s'affiche.

5. Pour continuer, cliquez sur Suivant.

   La fenêtre du contrat de licence de l'utilisateur final s'ouvre.

6. Lisez le contrat. Si vous en acceptez le contenu, sélectionnez J'accepte les termes du contrat de licence et cliquez sur Suivant.

   La fenêtre Configuration de l'installation de JBoss s'affiche.

7. Entrez le chemin d'accès ou naviguez jusqu'à l'emplacement du CD Third Party, puis cliquez sur Suivant.

   Remarque : Si une installation de JBoss existe déjà et vous souhaitez installer une version plus récente, la nouvelle installation écrase la variable d'environnement JBOSS_HOME. Cette variable pointe désormais vers la nouvelle installation de JBoss.

   Remarque : Lorsque les composants d'une version antérieure de JBoss sont détectés, vous êtes invité à cocher la case Installation pour permettre le nettoyage.

8. Pour cela, cochez la case et cliquez sur Suivant.

   a. Pour continuer sans effectuer de nettoyage, cochez la case Suivant.

La fenêtre Mise à niveau s'ouvre et les boîtes de dialogue correspondant à votre installation apparaissent.

9. Reportez-vous à la section Configurations et boîtes de dialogue de mise à niveau (page 64) et poursuivez le processus d'installation.
10. Une fois les sélections terminées, la fenêtre Prêt à installer l'application s'affiche.
11. Révisez les paramètres définis jusqu'à présent et cliquez sur Suivant.

    La fenêtre Mise à jour du système s'ouvre et l'installation commence.

    Si vous avez activé la case à cocher Exécuter le script de migration, une fenêtre s'ouvre. Suivez les instructions à l'écran.
12. A l'issue de l'installation, une fenêtre s'affiche pour confirmer que l'installation est terminée. Vous serez invité à redémarrer l'ordinateur ; l'option Oui est sélectionnée par défaut.
13. Cliquez sur Terminer.

    Le système redémarre.

Type de topologie (Nombre de serveurs)	Description	Séquence d'installation (pour chaque serveur)
Un serveur	La base de données, l'application et les composants Web sont installés sur le même serveur.	Exécutez Cloud_Insight_Server_8.2.exe sur ce serveur.
Deux serveurs	Distribution sur deux serveurs : ■ Premier serveur : composant de base de données ■ Deuxième serveur : application et composants Web	Installation de zéro : ■ Créez une base de données sur le serveur de base de données. ■ Installez l'application et les serveurs Web.
Trois serveurs	Distribution sur trois serveurs : ■ Premier serveur : composant de base de données ■ Deuxième serveur : composant d'application ■ Troisième serveur : composant Web	Installation de zéro : ■ Créez une base de données sur le serveur de base de données. ■ Installez le serveur d'applications. ■ Installez le serveur Web.

Type de topologie (Nombre de serveurs)	Description	Séquence d'installation (pour chaque serveur)
Quatre serveurs ou plus	Distribution sur quatre serveurs ou plus : ■ Premier serveur : composant de base de données ■ Deuxième serveur : composant d'application ■ Troisième serveur : composant Web ■ Quatre serveurs ou plus : autres composants d'applications	Installation de zéro : ■ Créez une base de données sur le serveur de base de données. ■ Installez les serveurs d'applications. ■ Installez le serveur Web. ■ Installez les autres composants d'application.

Configurations et boîtes de dialogue de mise à niveau

Le tableau suivant répertorie les boîtes de dialogue de mise à niveau et les informations associées (paramètres, valeurs) pouvant apparaître pendant l'installation.

Remarque : Seules les boîtes de dialogue associées aux fonctionnalités sélectionnées s'ouvriront. Les boîtes de dialogue ne s'ouvriront pas si les fonctionnalités associées n'ont pas été sélectionnées. Par exemple, si vous n'avez pas sélectionné la fonctionnalité Base de données, la boîte de dialogue Création de base de données ne s'ouvrira pas.

1. Saisissez les valeurs de chaque paramètre dans chaque boîte de dialogue qui s'affiche et cliquez sur Suivant.

Remarque : N'utilisez pas de caractères codés sur deux octets pour les entrées marquées d'un double obèle (‡).

Remarque : L'utilisation de certains caractères n'est pas prise en charge par la convention d'attribution de noms d'Oracle. Pour plus d'informations sur les exigences (par exemple, ASCII) et les limitations (caractères spéciaux, etc.) applicables aux caractères, consultez la documentation Oracle.

Remarque : Le nom de l'organisation ne peut pas contenir de caractères codés sur deux octets.

Nom de la boîte de dialogue	Paramètres	Valeurs	Remarques
Création de base de données	Exécuter le script de migration	Option sélectionnée ou non sélectionnée	Cette case à cocher est automatiquement activée sur le serveur d'applications incluant le service d'alertes CA Business Service Insight.
	Nom TNS de l'instance de base de données Oblicore	Saisissez le nom TNS tel qu'il apparaît dans le fichier TNSNAMES.ORA. ‡	Nom TNS de l'instance de base de données CA Business Service Insight
	Nom de l'utilisateur de schéma	Entrez le nom de l'utilisateur de schéma pour la mise à niveau.	Ce mot de passe est habituellement Oblicore.

Nom de la boîte de dialogue	Paramètres	Valeurs	Remarques
	Mot de passe de schéma	Entrez le mot de passe de l'utilisateur de schéma que vous utilisez pour la mise à niveau.	
	Mot de passe système	Entrez le mot de passe d'utilisateur système.	Si vous ne disposez pas de ce mot de passe, reportez-vous à la section Avant de commencer.
Informations de connexion	Nom de l'utilisateur	Nom de l'utilisateur ‡	Par défaut : utilisateur du compte qui a exécuté l'installation. Nous recommandons de changer le nom et le mot de passe d'utilisateur par un compte de domaine dédié.
	Mot de passe	Mot de passe de l'utilisateur ‡	
	Bouton Informations sur le nouvel utilisateur	Voir la ligne Informations sur le nouvel utilisateur	
Informations sur le nouvel utilisateur	Domaine ou serveur	Nom du serveur local	
	Groupe	Administrateurs	
	Nom de l'utilisateur	Nom de l'utilisateur	
	Mot de passe	Mot de passe de l'utilisateur	Conforme à la politique de la société.
	Confirmer le mot de passe	Confirmation du mot de passe	

Le tableau suivant décrit les fichiers de configuration et les paramètres associés.

Remarque : N'affectez pas de caractères codés sur deux octets aux entrées dans le tableau de configuration ci-dessous.

Remarque : L'utilisation de certains caractères n'est pas prise en charge par la convention d'attribution de noms d'Oracle. Pour plus d'informations sur les exigences (par exemple, ASCII) et les limitations (caractères spéciaux, etc.) applicables aux caractères, consultez la documentation Oracle.

Fichier de configuration	Paramètres	Valeurs par défaut	Remarques
Config_Ini.ini	ORGANIZATION_NAME	Nom de l'organisation	Si le nom de votre organisation contient des caractères spéciaux (par exemple, &), ajoutez le caractère ^ devant chacun d'eux (par exemple, AB&C doit être saisi comme AB^&C).
	TEMPLATE_PATH*	'<répertoire_installation>\Export Templates\'	Emplacement du dossier des modèles d'exportation.
	BOOKLET_TEMPLATE_PATH*	'<répertoire_installation>\Booklet Templates\'	Emplacement du dossier des modèles de livret.
	WEB_SERVER	Nom du serveur Web	
	DB_NAME		
	OBLICORE_USER		
	OBLICORE_PASS	Oblicore	Mot de passe de l'utilisateur CA Business Service Insight dans la base de données.
	MPX_CONFIGURATION_DIRECTORY*	'<répertoire_installation>\Packages\Configuration\'	Emplacement du dossier de configuration des packages.
	MPX_INPUT_DIRECTORY*	'<répertoire_installation>\Packages\'	Emplacement du dossier d'entrée des packages.

Fichier de configuration	Paramètres	Valeurs par défaut	Remarques
	MPX_LOG_DIRECTORY*	'<répertoire_installation>\Packages\Log\'	Emplacement du dossier du journal des packages.
	MPX_OUTPUT_DIRECTORY*	'<répertoire_installation>\Packages\'	Emplacement du dossier de sortie des packages.
	MPX_TEMP_DIRECTORY*	'<répertoire_installation>\Packages\Temp\'	Emplacement du dossier temporaire des packages.

Remarque : Les valeurs saisies pour ces paramètres doivent commencer par une apostrophe simple et se terminer par une barre oblique inverse et une apostrophe simple (par exemple, 'C:\Temp\').

Outil de fuseau horaire

Toutes les métriques migrées vers le moteur ACE2 doivent contenir des définitions de fuseau horaire.

L'outil de fuseau horaire d'ACE est lancé pendant l'installation du serveur d'applications, lors de la mise à niveau et de la migration de la base de données ACE.

L'outil affiche un avertissement chaque fois qu'une métrique du système contient une définition de fuseau horaire sans nom correspondant. Une note est également ajoutée au journal d'installation.

L'outil crée un fichier journal (%OG_HOME%\bin) et ajoute un avertissement à la table du journal en cas d'échec lié à des problèmes de connexion à la base de données.

Tâches de post-installation (à partir d'une mise à niveau)

Cette section explique les tâches que vous devez effectuer après une mise à niveau, afin de terminer la mise à niveau et redémarrer CA Business Service Insight.

Procédez comme suit :

1. Ouvrez le site Web.
2. (Etape facultative) Pour remplacer un synonyme public par un synonyme privé, appelez l'une des procédures suivantes dans la base de données :

   ```
   begin
   prc_recreate_all_synonyms ('YES');
   end
   ```

   ou

   ```
   exec prc_recreate_all_synonyms ('YES');
   ```

3. (Etape facultative) Pour verrouiller le compte OBLIDBADMIN dans la base de données, exécutez la commande suivante tout en étant connecté à la base de données en tant que sysdba :

   ```
   alter user oblidbadmin account lock
   ```

4. (Etape facultative) Pour modifier le mot de passe de l'administrateur OBLIDBADMIN, exécutez la commande suivante tout en étant connecté à la base de données en tant que sysdba :

   ```
   alter user oblidbadmin identified by '<nouveau_mot_passe>'
   ```

5. Vérifiez que le décalage horaire (heures par rapport au fuseau GMT) sélectionné pour le fuseau horaire correspond à la définition du décalage horaire du fuseau horaire sélectionné. Lors de la définition des dates de début et de fin des périodes d'heure d'été, veillez à spécifier les dates exactes, telles que définies dans le pays du fuseau horaire que vous avez sélectionné. Si les informations saisies dans l'un de ces champs ne sont pas exactes, cela entraînera des dysfonctionnements du système et retardera les calculs des métriques.

   a. Dans l'emplacement d'installation de ACE2 ou du transfert de contenu, accédez à %OG_HOME%\log et ouvrez le fichier ace2_wrapper.log ou oblisync_wrapper.log. Si un message concernant le formateur d'informations d'enregistrement de métrique apparaît dans le journal, accédez à %OG_HOME%\bin et exécutez MigrateClusterMetrics.exe. Une fois l'exécution terminée, le service reprend le démarrage.

6. (Etape facultative) Pour gérer les requêtes transmises par un proxy inverse au site Web, placez la chaîne de préfixe dans la valeur de la clé ProxyPrefix dans la section AppSettings du fichier web.config. Cette chaîne de préfixe est configurée pour acheminer la requête vers le site Web de la configuration de proxy.

a. Pour vérifier que le site Web est correctement acheminé vers le proxy inverse, vérifiez que la valeur du proxy est correctement orthographiée et qu'elle apparaît entre deux barres obliques ("/prefix/").

   Par exemple, si le préfixe mappé vers le site Web est "ca", le fichier web.config est mis à jour comme suit :

   ```
   <appSettings>
   <add key="ProxyPrefix" value="/ca/" />
   </appSettings>
   ```

   Si la clé ProxyPrefix n'existe pas ou si sa valeur est une chaîne vide, le site Web fonctionne en mode normal.

b. Ajoutez un en-tête à la configuration de proxy. La clé d'en-tête doit se présenter comme suit : "X-Forwarded-CA-Oblicore-Proxy".

   Par exemple, si l'URL d'accès du proxy d'application Web Oblicore est http://proxy/ca/ (c'est-à-dire si ca est le préfixe), le fichier web.config est mis à jour comme suit :

   ```
   <appSettings>
   <add key="ProxyPrefix" value="/ca/" />
   </appSettings>
   ```

   Outre cette mise à jour, un nouvel en-tête est ajouté à la configuration d'application Web de proxy avec le nom de clé suivant : "X-Forwarded-CA-Oblicore-Proxy".

7. Mettez à jour l'interface API afin d'inclure les modifications apportées à la version actuelle. Pour plus d'informations, consultez la rubrique API Backwards Compatibility (Rétrocompatibilité de l'API) du Manuel SDK de CA Business Service Insight. Cette étape est obligatoire si vous souhaitez utiliser le code API à partir de versions antérieures à la version 8.1.

Mise à jour de l'API vers la version 8.x

1. Utilisez le langage WSDL de 8.2 pour créer des classes de proxy pour le service de contrat, le service de portefeuille et le service de référentiel. Si vous effectuez une mise à niveau à partir d'une version antérieure à la version 8.0, utilisez le langage WDSL à partir de la dernière installation.
2. Recompilez votre code API.

En cas d'erreurs de compilation, procédez comme suit :

1. Recherchez le code qui nécessite des changements manuels et mettez-le à jour en fonction des modifications apportées à la nouvelle interface API (ordre des champs, type, etc.).
2. Une fois ces changements appliqués, recompilez de nouveau votre code API.

Mise à niveau de fichiers journaux

Lors d'une mise à niveau à partir de versions précédentes, CA Business Service Insight génère deux fichiers journaux :

OG8.xMigration.log

- Le fichier OG8.xMigration.log contient uniquement les entrées de la dernière exécution.
- Lors de la première mise à niveau (ou s'il n'existe aucun fichier journal créé lors d'une mise à niveau précédente), toutes les entrées du journal de mise à niveau seront consignées ici. Aucun autre fichier journal n'est créé après la première mise à niveau.
- A partir de la deuxième mise à niveau (ou si le fichier journal OG8.xMigration.log existe déjà), le contenu de ce fichier est déplacé et ajouté au fichier OG8.xMigrationHist.log avant le début de la mise à niveau.

OG8.xMigrationHist.log (Historique des mises à niveau)

- OG8.xMigrationHist.log est un fichier d'historique des mises à niveau. Il est créé lors de la deuxième mise à niveau et contient les entrées de toutes les mises à niveau précédentes, jusqu'à la mise à niveau actuelle.
- Au début de chaque nouvelle mise à niveau, le contenu du fichier OG8.xMigration.log (issu de la mise à niveau précédente) est déplacé et ajouté à ce fichier.

Chapitre 5 : Utilitaire de mise à jour des mots de passe

L'utilitaire de mise à jour des mots de passe permet de modifier les mots de passe des services CA Business Service Insight, du moteur COM+ de CA Business Service Insight et de la base de données Oracle. Cet utilitaire fonctionne avec les versions 8.x de CA Business Service Insight (et versions ultérieures).

Exécutez l'utilitaire de mise à jour des mots de passe après avoir modifié l'un des mots de passe suivants :

Mot de passe Windows

Après avoir modifié un mot de passe Windows, exécutez l'utilitaire de mise à jour des mots de passe et entrez le nouveau mot de passe. L'utilitaire modifie les informations d'identification des comptes de services, des mots de passe et du moteur COM+ en fonction du mot de passe saisi. Seuls les services CA Business Service Insight utilisant les informations d'identification du compte d'utilisateur, et non celles du compte système local, sont modifiés.

Informations d'identification Oracle

L'utilitaire de mise à jour des mots de passe permet de modifier le mot de passe de la base de données Oracle pour chaque utilisateur de base de données utilisée par CA Business Service Insight :

- Sla, Mtn, Csl, Edr, Psl, Rpt 'Obl'

Remarque : Lorsque vous modifiez le mot de passe Obl (oblicore), l'utilitaire modifie le fichier registry.xml ainsi que ces deux fichiers :

- oblisync-ds.xml
- ace2-ds.xml

Remarque : Le fichier DBSource.properties de l'utilisateur Insight est également modifié.

Dans les nouvelles installations, le chemin d'accès à l'utilitaire est le suivant : C:\Program Files\CA\Cloud Insight\Utilities\PassUpdate\PassUpdate.exe.

Dans les nouvelles mises à niveau, le chemin d'accès à l'utilitaire est le suivant : C:\Program Files\Oblicore\Utilities\PassUpdate\PassUpdate.exe.

Chapitre 6 : Installation personnalisée

La section suivante explique comment effectuer une installation personnalisée. Suivez la procédure d'installation personnalisée si vous installez quatre serveurs (ou plus) ou si le service de support de CA vous recommande cette option.

Procédez comme suit :

1. Cliquez sur Parcourir pour sélectionner ou créer un dossier de destination, puis cliquez sur Suivant.

   ou

   Pour utiliser le dossier de destination par défaut, cliquez sur Suivant. La fenêtre Sélectionner les fonctionnalités s'ouvre. Sélectionnez les fonctionnalités que vous voulez installer.

   Remarque : Pour répartir les services CA Business Service Insight ou placer des adaptateurs sur des serveurs différents, reportez-vous à la section Installations de serveurs d'applications supplémentaires (page 42).

2. Sélectionnez les composants à installer et cliquez sur Suivant. Reportez-vous au tableau suivant et à la section Boîtes de dialogue d'installation personnalisée (page 75) pour poursuivre le processus d'installation selon les fonctionnalités d'installation que vous avez sélectionnées.

Serveurs sélectionnés	Fenêtres associées
Base de données	Création de base de données
Base de données + Application + Web	Informations de connexion, Configuration de site Web, Type de démarrage des services, Configuration du serveur de journalisation, Création de base de données
Applications	Informations de connexion, Type de démarrage des services, Configuration du serveur de journalisation, Connexion à la base de données
Applications + Web	Informations de connexion, Configuration de site Web, Type de démarrage des services, Configuration du serveur de journalisation, Connexion à la base de données
Web	Informations de connexion, Configuration de site Web, Configuration du serveur de journalisation, Connexion à la base de données

3. Une fois les sélections terminées, la fenêtre Prêt à installer l'application s'affiche. Vérifiez les paramètres configurés jusqu'à présent. Cliquez sur Suivant.

   La fenêtre Mise à jour du système s'ouvre et l'installation commence.

   Si vous avez choisi de créer une base de données, une fenêtre de ligne de commande s'affiche pendant l'installation.

4. Suivez les instructions à l'écran.

   Remarque : Si vous avez choisi de ne pas créer une nouvelle base de données automatiquement, reportez-vous à la section Création manuelle d'une base de données (page 30).

5. A l'issue de l'installation, une fenêtre s'affiche pour confirmer la réussite de l'installation et vous inviter à redémarrer l'ordinateur (l'option Oui est sélectionnée par défaut). Cliquez sur Terminer. Le système redémarre.

Ce chapitre traite des sujets suivants :

Boîtes de dialogue d'installation personnalisée (page 75)

Boîtes de dialogue d'installation personnalisée

Le tableau suivant répertorie les boîtes de dialogue d'installation personnalisée et les informations associées (paramètres, valeurs) pouvant apparaître pendant l'installation.

Saisissez les valeurs de chaque paramètre dans chaque boîte de dialogue qui s'affiche et cliquez sur Suivant.

Remarque : Seules les boîtes de dialogue associées aux fonctionnalités sélectionnées s'ouvriront. Les boîtes de dialogue ne s'ouvriront pas si les fonctionnalités associées n'ont pas été sélectionnées. Par exemple, si vous n'avez pas sélectionné la fonctionnalité Base de données, la boîte de dialogue Création de base de données ne s'ouvrira pas.

Remarque : N'utilisez pas de caractères codés sur deux octets pour les entrées marquées d'un double obèle (‡).

Remarque : L'utilisation de certains caractères n'est pas prise en charge par la convention d'attribution de noms d'Oracle. Pour plus d'informations sur les exigences (par exemple, ASCII) et les limitations (caractères spéciaux, etc.) applicables aux caractères, consultez la documentation Oracle.

Remarque : Le nom de l'organisation ne peut pas contenir de caractères codés sur deux octets.

Nom de la fenêtre	Paramètres	Valeurs	Remarques
Création de base de données	■ Version Oracle ■ Emplacement du fichier de base de données ■ Nom du serveur de base de données ■ Jeu de caractères ■ Synonyme	■ Valeur par défaut : serveur par défaut ■ Emplacement du fichier de base de données ‡ ■ Nom du serveur de base de données ‡ ■ UTF8 ou MSWIN ■ Public ou privé	Il se peut que la fenêtre Microsoft standard de saisie du mot de passe réseau apparaisse lors de l'utilisation de la fenêtre Sélectionner un utilisateur. Cette fenêtre peut apparaître si vous n'êtes pas actuellement connecté au domaine. Si nécessaire, entrez un utilisateur et un mot de passe de domaine valides afin d'accéder au domaine.
Connexion à la base de données	Version Oracle	10 ou 11	Valeur par défaut : serveur par défaut

Nom de la fenêtre	Paramètres	Valeurs	Remarques
	Nom TNS de l'instance de base de données CA Business Service Insight ‡		Saisissez le nom TNS tel qu'il apparaît dans le fichier TNSNAMES.ORA.
Informations de connexion	Nom de l'utilisateur	Nom de l'utilisateur.	Par défaut : utilisateur du compte qui a exécuté l'installation. Nous recommandons de changer le nom et le mot de passe d'utilisateur par un compte de domaine dédié.
	Mot de passe	Mot de passe de l'utilisateur	
	Bouton Informations sur le nouvel utilisateur	Voir la ligne Informations sur le nouvel utilisateur	
Configuration du serveur de journalisation	Adresse réseau du serveur de journalisation	Adresse d'installation du serveur de journalisation.	Si le serveur de journalisation ne se trouve pas sur l'hôte local, modifiez l'adresse en utilisant celle du serveur approprié. **Remarque :** L'adresse doit correspondre à l'adresse d'installation du serveur de journalisation.
	Port réseau du serveur de journalisation	Port utilisé par le serveur de journalisation.	Par défaut : 4040
Informations sur le nouvel utilisateur	Domaine ou serveur	Nom du serveur local	
	Groupe	Administrateurs	
	Nom de l'utilisateur	Nom de l'utilisateur.	
	Mot de passe	Mot de passe de l'utilisateur	Conforme à la politique de la société.

Nom de la fenêtre	Paramètres	Valeurs	Remarques
	Confirmer le mot de passe	Confirmation du mot de passe	
Type de démarrage des services	Automatique		Tous les services sont configurés de manière à se lancer automatiquement au démarrage du système.
	Manuel		Par défaut : tous les services sont configurés de manière à devoir être lancés manuellement au démarrage du système. **Remarque :** Le service du serveur de journalisation est toujours défini sur Automatique.
Configuration du serveur de journalisation	Adresse réseau du serveur de journalisation	Adresse d'installation du serveur de journalisation.	Si le serveur de journalisation ne se trouve pas sur l'hôte local, modifiez l'adresse en utilisant celle du serveur approprié. **Remarque :** L'adresse doit correspondre à l'adresse d'installation du serveur de journalisation.
	Port réseau du serveur de journalisation	Port utilisé par le serveur de journalisation.	Par défaut : 4040
Configuration de site Web	WWWRootfolder	Emplacement du dossier WWWRoot ‡	Par défaut : dossier d'installation actuel du site Web
	SessionDataFolder	Emplacement du dossier SessionDatafolder ‡	Par défaut : répertoire d'installation.
	SessionTimeout	Délai d'expiration de la session.	Par défaut : 300

Chapitre 7 : Haute disponibilité

Cette section présente une description de la haute disponibilité et décrit les tâches suivantes :

- Installation de CA Business Service Insight à partir de zéro dans des environnements de haute disponibilité
- Mise à niveau vers CA Business Service Insight 8.2 dans des environnements de haute disponibilité

Ce chapitre traite des sujets suivants :

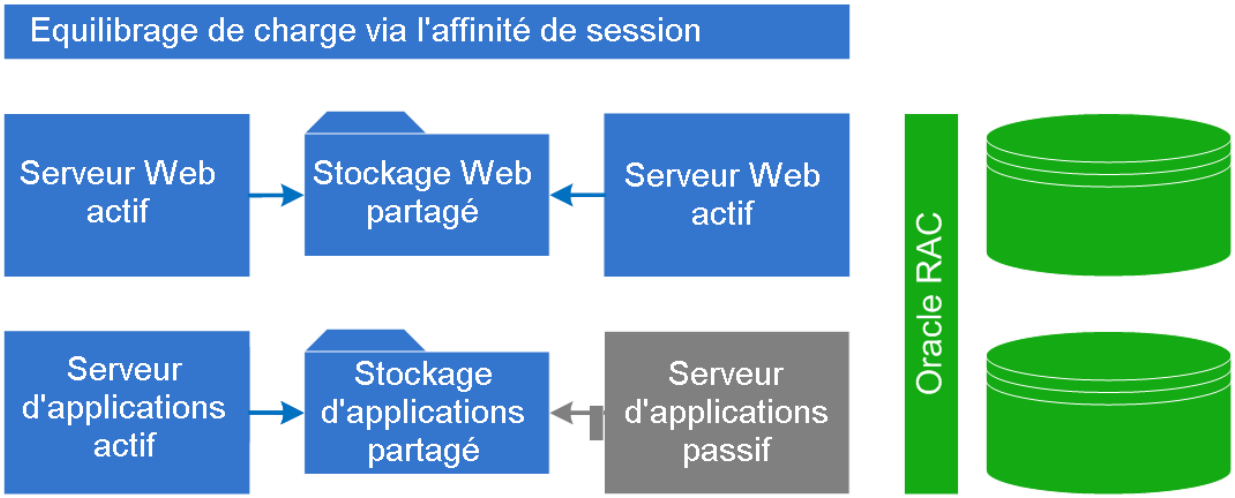
Présentation (page 80)
Installation à partir de zéro (page 83)
Mise à niveau à partir de versions précédentes (page 90)
Informations supplémentaires (page 99)

Présentation

L'installation de CA Business Service Insight dans un environnement de haute disponibilité s'appuie sur les technologies de cluster et d'équilibrage de la charge réseau de Windows. L'installation intègre les composants Application, Web et Adaptateur.

Les divers serveurs de l'application présentent la solution suivante :

- Le serveur de base de données est fourni par le client et correspond généralement à un déploiement Oracle RAC.
- Le serveur d'applications est déployé comme Actif/Passif.
- Le serveur Web est déployé comme Actif/Actif à l'aide de l'équilibrage de la charge avec l'affinité de session Web.



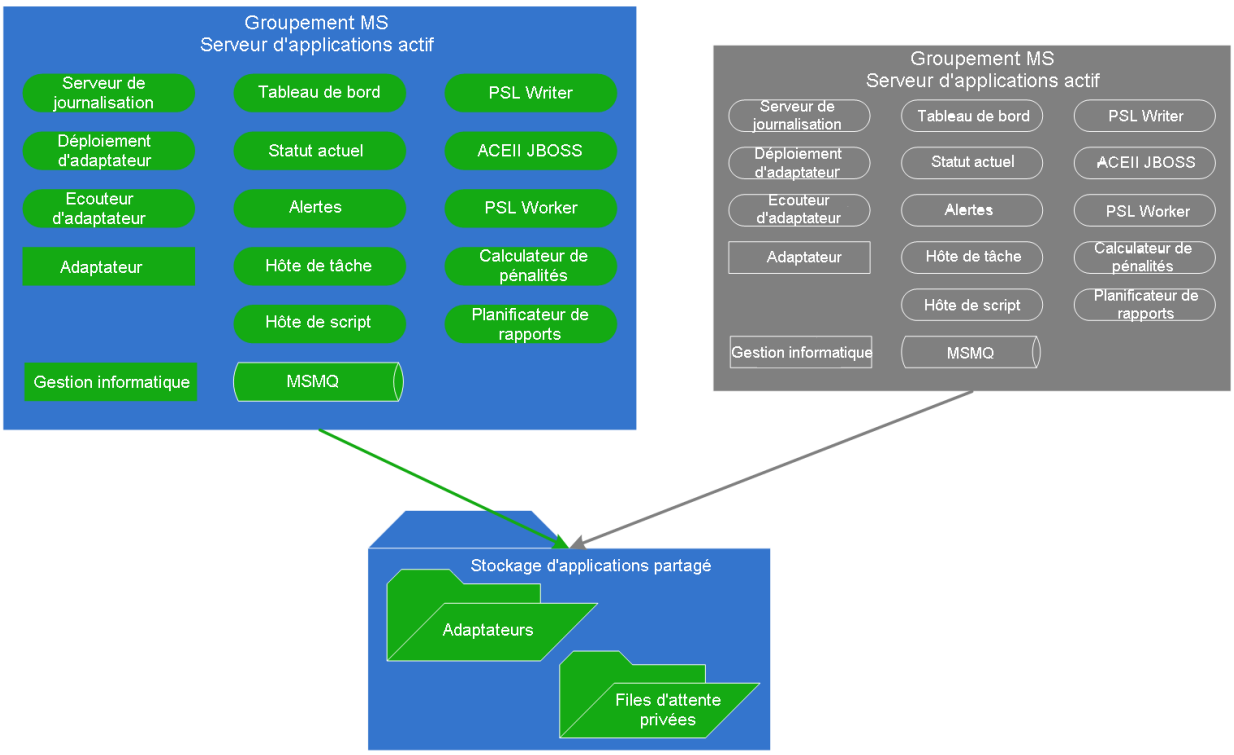
Les serveurs d'applications et les serveurs Web nécessitent un système de fichiers partagés de haute disponibilité entre les noeuds. Ce système est fourni par le client sur tout environnement d'exploitation de stockage qui se conforme à la configuration requise de haute disponibilité.

Serveur de base de données

Seules les bases de données Oracle sont prises en charge. Pour la haute disponibilité, déployez Oracle RAC.

Serveur d'applications

Le serveur d'applications est déployé en mode Actif/passif. Cela signifie que les services s'exécutant sur le serveur d'applications sont uniquement exécutés sur l'un des serveurs.



L'infrastructure de haute disponibilité sous-jacente est configurée pour effectuer un basculement des services du serveur actif vers le serveur passif.

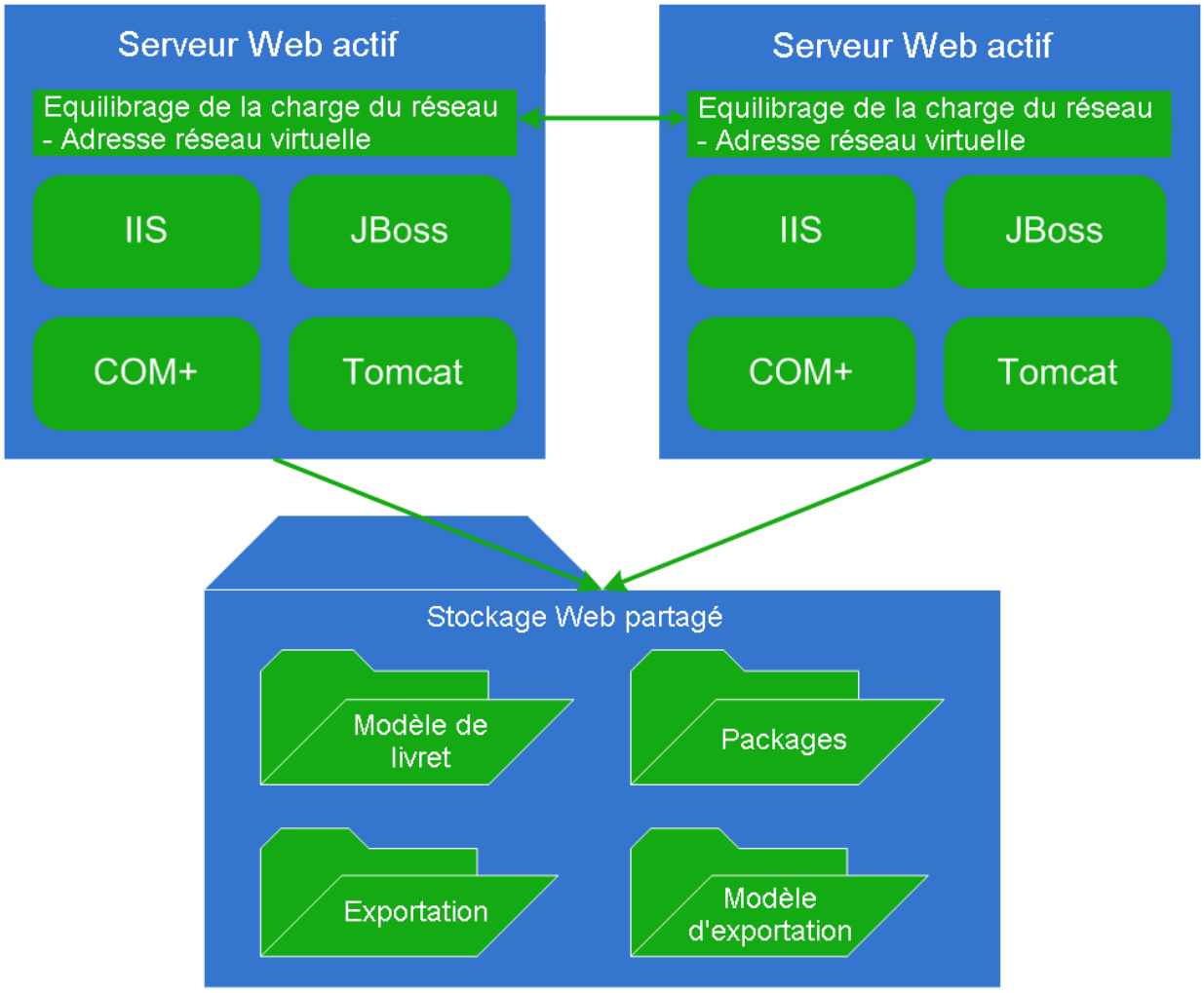
Les données partagées dans le serveur d'applications concernent la configuration de l'adaptateur, les fichiers d'état et les fichiers de données MSMQ.

Serveur Web

Le serveur Web est déployé comme Actif/Actif. Cela signifie que tous les serveurs Web sont actifs simultanément et servent les clients selon les besoins.

Etant donné que le serveur Web stocke les données dans la session IIS, l'équilibrage de la charge NW doit utiliser l'affinité lors de l'affectation d'un serveur Web au client. La plupart des équilibreurs de charge prennent cette fonctionnalité en charge.

Les composants d'interface utilisateur graphique d'indice de mesure du service s'exécutant sous Tomcat utilisent quelques-uns des états utilisés par le serveur Web Oblicore hérité.



Installation à partir de zéro

Cette section décrit comment installer CA Business Service Insight de zéro sur des environnements de haute disponibilité sous un environnement d'exploitation de Windows 2008.

Conditions préalables

Cette section répertorie les conditions préalables à l'installation de CA Business Service Insight à partir de zéro dans des environnements de haute disponibilité.

1. Vérifiez que toutes les conditions préalables sont réunies sur tous les serveurs. Pour plus d'informations, consultez la section Conditions préalables standard.
2. Créez une base de données Oracle. Pour plus d'informations, consultez la section Création manuelle d'une base de données (page 30).
3. Préparez quatre adresses IP statiques avec des noms DNS affectés.

Installation du serveur d'applications

Cette section décrit comment installer les serveurs d'applications.

Procédez comme suit :

1. Connectez-vous au premier ordinateur de noeud de cluster d'applications CA Business Service Insight.
2. Relancez l'installation de CA Business Service Insight. (Consultez la section Exécution d'une installation standard.)
3. Redémarrez le premier ordinateur du noeud de cluster d'applications.
4. Répétez étapes 1 à 3 sur chaque ordinateur du noeud de cluster d'applications.

Installation du serveur Web

Cette section décrit comment installer les serveurs Web.

Procédez comme suit :

1. Connectez-vous au premier ordinateur du noeud de cluster Web.
2. Relancez l'installation de CA Business Service Insight. (Consultez la section Exécution d'une installation standard.)
3. Redémarrez le premier ordinateur du noeud de cluster Web.
4. Répétez les étapes 1 à 3 sur chaque ordinateur du noeud de cluster Web.

Installation du serveur d'adaptateur

Cette section décrit comment installer les serveurs d'adaptateur CA Business Service Insight.

Procédez comme suit :

1. Connectez-vous au premier ordinateur de noeud de cluster d'adaptateurs.
2. Relancez l'installation de CA Business Service Insight. (Consultez la section Exécution d'une installation personnalisée (page 73).)
3. Redémarrez le premier ordinateur de noeud de cluster d'adaptateurs.
4. Répétez étapes 1 à 3 sur chaque ordinateur de noeud de cluster d'adaptateurs.

Configuration

Après avoir effectué l'installation à partir de zéro, réalisez les tâches suivantes sur les serveurs d'applications, Web et d'adaptateur.

Remarque : Vérifiez que vous avez quatre adresses IP disponibles pour la configuration (comme indiqué dans les conditions préalables).

Configuration : serveur d'applications

Cette section décrit les tâches de configuration pour le serveur d'applications CA Business Service Insight.

Procédez comme suit :

1. Ouvrez le programme de gestion du cluster de basculement.
2. Dans l'arborescence de la console, cliquez sur Services et applications.
3. Cliquez sur Autres actions, Créer un service ou une application vide.
4. Créez les groupes suivants :
   - CA Business Service Insight, Services
   - CA Business Service Insight, Statut actuel
   - CA Business Service Insight, Calculateur ACE1
   - CA Business Service Insight, Travailleur ACE2
5. Cliquez sur le groupe de services CA Business Service Insight.
6. Sélectionnez Ajouter une ressource, Service générique et ajoutez les ressources suivantes dans la liste déroulante. Sélectionnez la ressource, cliquez sur Suivant et sur Terminer.
   - Oblicore - Tomcat 6
   - Oblicore - ACE2 sur serveur d'applications JBoss
   - Oblicore - Ecouteur d'adaptateur
   - Oblicore - Alertes
   - Oblicore - Moteur de tableau de bord
   - Oblicore - Serveur de journalisation
   - Oblicore - PenaltyWriter
   - Oblicore - ScriptHost
   - Oblicore - Hôte de tâches
   - Oblicore - Planificateur de rapports
7. Cliquez sur le groupe de services CA Business Service Insight.
8. Sélectionnez Ajouter une ressource, Point d'accès client, puis saisissez le nom et l'adresse IP du réseau. Cette opération dure quelques instants. Ne fermez pas la fenêtre tant que la configuration n'est pas terminée.
9. Cliquez sur Suivant, Suivant, Terminer.
10. Réalisez ces étapes pour chacune des ressources de la liste.

a. Double-cliquez sur la ressource.

b. Sélectionnez l'onglet Dépendances.

c. Sélectionnez le nom de réseau du point d'accès et cliquez sur OK.

- Oblicore - Tomcat 6
- Oblicore - ACE2 sur serveur d'applications JBoss
- Oblicore - Ecouteur d'adaptateur
- Oblicore - Moteur de tableau de bord

11. Ajoutez la ressource Oblicore - Current_Status_Engine au groupe CA Business Service Insight- Statut actuel.
12. Ajoutez une ressource Oblicore - PSLWriter au groupe CA Business Service Insight - Calculateur ACE1.
13. Créez une ressource et ajoutez-la au groupe Calculateur de CA Business Service Insight ACE1 pour chaque service PSlWriter supplémentaire.
14. Ajoutez une ressource Oblicore - PslWorker1 au groupe CA Business Service Insight - Travailleur ACE2.
15. Ajoutez le service Mise en file d'attente des messages comme suit :

a. Ouvrez le programme de gestion du cluster de basculement.

b. Dans l'arborescence de la console, cliquez sur Services et applications.

c. Cliquez sur Configurer un service ou une application. L'assistant Haute disponibilité s'ouvre.

d. Sélectionnez Mise en file d'attente des messages, puis cliquez sur Suivant.

La page Point d'accès client s'ouvre.

e. Entrez une valeur pour le nom, entrez une adresse IP disponible sous Adresse, puis cliquez sur Suivant.

La page Sélectionner le stockage s'ouvre.

f. Cliquez sur une ressource de disque, puis cliquez sur Suivant.

La page de confirmation s'affiche.

g. Cliquez sur Suivant.

La page de résumé s'affiche.

h. Cliquez sur Terminer.

i. Ouvrez le gestionnaire de serveurs. Sélectionnez Fonctionnalités, Messages, Files d'attente privées. Sur chaque ordinateur de noeud d'application, supprimez toutes les files d'attente trouvées dans le dossier de stockage des files d'attente privées.

j. Ouvrez le programme de gestion du cluster de basculement. Cliquez avec le bouton droit sur le service Mise en file d'attente des messages, Mise en file d'attente des messages, Files d'attente privées. Sur chaque ordinateur de noeud d'application, supprimez toutes les files d'attente trouvées dans le dossier de stockage des files d'attente privées.

k. Cliquez avec le bouton droit sur le service Mise en file d'attente des messages, Gérer MSMQ, Mise en file d'attente des messages, Files d'attente privées. Cliquez sur Files d'attente privées et créez les éléments suivants :

- Alertes OG
- Ecouteur d'adaptateur OG
- Tableau de bord OG
- Statut actuel OG

l. Mettez à jour le nom réseau d'accès à la file d'attente dans la base de données sur l'adresse réseau en cluster MSMQ. Vous pouvez suivre cette procédure à partir de l'interface utilisateur CA Business Service Insight en sélectionnant Administration, Paramètres du site, Avancé, Files d'attente.

La fenêtre Files d'attente s'ouvre.

Les paramètres suivants sont répertoriés : Statut actuel de l'ordinateur MSMQ, Tableau de bord MSMQ, Ordinateur MSMQ par défaut. Mettez à jour les valeurs requises.

16. Mettez toutes les ressources en ligne.

Configuration : serveur Web

Les tâches de configuration suivantes doivent être effectuées sur le serveur Web pour charger les modèles importants et le contenu prédéfini à utiliser sur le serveur Web.

Remarque : Pour créer un équilibrage de la charge réseau, suivez les instructions du manuel Microsoft TechNet disponible sur la page http://technet.microsoft.com/en-us/library/cc754833(WS.10).aspx.

Procédez comme suit :

1. Sélectionnez Fichiers de programme, Oblicore.
2. Copiez les dossiers Modèles de livret (Booklet Templates), Export Templates (Modèles d'exportation) et Packages dans le dossier partagé Web.
3. Effectuez une mise à jour à partir de l'interface utilisateur graphique. Dans le menu, sélectionnez Administration, Paramètres du site, puis accédez à Avancé/Rapports/Livret.

Configuration : serveurs d'adaptateur

Les opérations de configuration suivantes doivent être effectuées sur les serveurs d'adaptateur CA Business Service Insight.

Procédez comme suit :

1. Connectez-vous au premier ordinateur de noeud de cluster d'adaptateurs CA Business Service Insight.
2. Ouvrez le programme de gestion du cluster de basculement.
3. Dans l'arborescence de la console, cliquez sur Service et applications.
4. Cliquez sur Plus d'actions, Créer un service ou une application vide.
5. Cliquez sur Oblicore - déploiement de l'adaptateur.
6. Plus d'actions, Ajouter une ressource, Service générique, ajoutez une ressource Oblicore - déploiement de l'adaptateur.
7. Sélectionnez \Program Files\Oblicore\Adapters et copiez les fichiers SqlAdapter.exe et TextFileAdapter.exe dans le dossier Adapters sur le disque S (le dossier partagé mis en cluster).
8. Ouvrez l'éditeur du registre et sélectionnez HKEY_LOCAL_MACHINE, SOFTWARE, Oblicore, Adapters. Vérifiez que la chaîne AdaptersDir a la valeur S:\Adapters. Sinon, modifiez-la.
9. Répétez l'étape 8 sur chaque ordinateur de noeud de cluster d'adaptateurs.
10. Cliquez avec le bouton droit sur la ressource et sélectionnez Mettre cette ressource en ligne.

Mise à niveau à partir de versions précédentes

Cette section décrit le processus de mise à niveau vers CA Business Service Insight dans des environnements de haute disponibilité Windows 2008.

Ce processus s'effectue dans l'ordre suivant : serveur d'applications, serveur Web et serveur d'adaptateur.

Remarques :

- Pour un basculement adéquat du serveur d'applications, vérifiez qu'un nombre suffisant de processus et de sessions a été définis sur le serveur de base de données. Nous recommandons de doubler les processus et les sessions par rapport à un environnement dont la disponibilité n'est pas élevée.
- Comme indiqué, le processus de mise à niveau est effectué dans une séquence. Par conséquent, n'effectuez pas ce processus en parallèle, mais effectuez plutôt la mise à niveau sur un ordinateur à la fois.

Mise à niveau du serveur d'applications

Cette section explique la procédure de mise à niveau du serveur d'applications.

Procédez comme suit :

1. Effectuez toutes les étapes nécessaires comme décrites dans le Manuel d'installation de CA Business Service Insight. (Consultez la section Mise à niveau à partir d'anciennes versions (page 61).)
2. Connectez-vous au premier ordinateur de noeud de cluster d'applications.
3. Ouvrez le programme Administrateur de cluster.
4. Sélectionnez Action, puis Ouvrir la connexion sur le cluster.
5. Dans Nom de serveur ou de cluster, sélectionnez le nom de cluster de l'application et cliquez sur OK.
6. Vérifiez que le premier noeud de cluster d'applications est le propriétaire de tous les services Oblicore, sous Groupe du cluster et Dossiers partagés.
7. Sur chaque groupe mis en cluster du service CA Business Service Insight, cliquez avec le bouton droit sur Mettre hors ligne.
8. Cliquez avec le bouton droit sur Dossiers partagés et sélectionnez Mettre hors ligne.
9. Vérifiez que le groupe du cluster est en ligne et que le premier noeud de cluster d'applications est le propriétaire.
10. Relancez l'installation de CA Business Service Insight. (Consultez la section Mise à niveau à partir d'anciennes versions (page 61).)
11. Redémarrez le premier ordinateur du noeud de cluster d'applications.
12. Répétez les étapes précédentes sur chaque ordinateur de noeud de cluster d'applications et vérifiez qu'il s'agit du propriétaire.

Mise à niveau des serveurs Web

Cette section explique la procédure de mise à niveau des serveurs Web.

Procédez comme suit :

1. Effectuez toutes les étapes nécessaires. (Consultez la section Conditions préalables (page 83) sur la haute disponibilité.)
2. Connectez-vous au premier ordinateur de noeud Web.
3. Relancez l'installation de CA Business Service Insight. (Consultez la section Mise à niveau à partir d'anciennes versions (page 61).)
4. Redémarrez le premier ordinateur de noeud Web.
5. Répétez les étapes 1 à 4 sur chaque ordinateur de noeud Web.

Mise à niveau des serveurs d'adaptateur

Cette section explique comment mettre à niveau les serveurs d'adaptateur CA Business Service Insight.

Procédez comme suit :

1. Connectez-vous au premier ordinateur de noeud de cluster d'adaptateurs CA Business Service Insight.
2. Ouvrez le programme Administrateur de cluster.
3. Sélectionnez Action, puis Ouvrir la connexion sur le cluster.
4. Dans la section Cluster ou Nom du serveur, sélectionnez le nom de cluster de l'adaptateur et cliquez sur OK.
5. Vérifiez que le premier noeud de cluster d'adaptateurs est le propriétaire de tous les services Oblicore, sous Groupe du cluster et Dossiers partagés.
6. Vérifiez que Groupe du cluster et Dossiers partagés sont En ligne.
7. Mettez tous les services d'adaptateur hors ligne.
8. Relancez l'installation de CA Business Service Insight. (Consultez la section Mise à niveau vers CA Business Service Insight (page 61).)

   Remarque : Si un message indique que service DTC (Distributed Transaction Coordinator) n'a pas démarré, cliquez sur Ignorer.
9. Redémarrez le premier ordinateur de noeud de cluster d'adaptateurs.
10. Répétez les étapes 2 à 8 sur chaque ordinateur de noeud de cluster d'adaptateurs. Vérifiez que le noeud de cluster d'adaptateurs actuel est le propriétaire.

Configuration des serveurs

Effectuez les opérations suivantes sur le serveur d'applications, le serveur Web et le serveur d'adaptateur après la mise à niveau.

Configuration du serveur d'applications

Les opérations de configuration suivantes doivent être effectuées sur le serveur d'applications, dans l'ordre séquentiel indiqué ici. Chacune de ces étapes est obligatoire.

Ce processus permet de configurer les files d'attente MSMQ.

Procédez comme suit :

1. Sur chaque ordinateur de noeud de l'application CA Business Service Insight, supprimez toutes les files d'attente détectées dans le dossier de stockage des files d'attente privées.
2. Pour configurer MSMQ pour une utilisation dans un cluster, procédez comme suit. (Pour plus d'informations, reportez-vous au site Web de Microsoft.)
3. Vérifiez que la ressource MSTDC a été mise en cluster.
4. Créez et configurez une ressource MSMQ et un groupe (serveur virtuel) en ouvrant le programme Administrateur de cluster.
5. Sélectionnez Action, puis Ouverture d'une connexion vers un cluster.
6. Dans Nom de serveur ou de cluster, sélectionnez le nom du cluster d'application.
7. Dans l'arborescence de la console, cliquez sur Groupe du cluster.

Cette section permet d'ajouter des ressources MSMQ.

Procédez comme suit :

1. Sélectionnez Fichier, Nouveau, Ressource.
2. Dans l'assistant Nouvelle ressource, tapez MSMQ groupé dans Nom.
3. Dans la zone de liste Type de ressource, sélectionnez Mise en file d'attente des messages et cliquez sur Suivant.
4. Sur la page Propriétaires possibles, cliquez sur Suivant.
5. Sur la page Dépendances, sous Ressources disponibles, sélectionnez la ressource dont le type est Nom du réseau et cliquez sur Ajouter.
6. Sélectionnez Disque S (la ressource de type Disque physique) et cliquez sur Ajouter.
7. Cliquez sur Terminer.

Cette section permet d'ajouter des ressources générales.

Procédez comme suit :

1. Mettez la ressource MSMQ en cluster en ligne.
2. Dans l'arborescence de la console, cliquez sur Groupe du cluster.
3. Sélectionnez Fichier, Nouveau, Ressource.

   L'assistant Nouvelle ressource s'ouvre.
4. Dans Nom, tapez Gestion d'ordinateurs mis en cluster.

   La zone de liste Type de ressource s'ouvre.
5. Sélectionnez Application générique et cliquez sur Suivant.

   La page Propriétaires possibles s'ouvre.
6. Cliquez sur Suivant.
7. La page Dépendances s'affiche.
8. Accédez à Ressources disponibles. Sélectionnez la ressource dont le type est Nom de réseau et cliquez sur Ajouter.
9. Sélectionnez la ressource MSMQ en cluster et cliquez sur Ajouter.
10. Cliquez sur Suivant.
11. Dans la ligne de commande, saisissez : mmc compmgmt.msc.
12. Dans Répertoire en cours, saisissez %windir%\system32.
13. Sélectionnez Utiliser le nom réseau pour le nom de l'ordinateur, puis activez les cases à cocher Autoriser l'application à interagir avec le Bureau.
14. Cliquez sur Suivant, puis sur Terminer.
15. Mettez la ressource Clustered Computer Management en ligne.

    Une console de gestion de l'ordinateur s'affiche.

Vous devez être connecté à la session de console (Session 0) pour afficher la gestion de l'ordinateur. Vous pouvez également utiliser MMCV.exe pour gérer les files d'attente MSMQ dans un environnement en cluster. Pour plus d'informations, consultez le site Web de Microsoft.

Cette section permet de configurer les files d'attente privées.

Procédez comme suit :

Remarque : Ce processus est uniquement applicable pour des mises à niveau à partir des versions 6.1 SR3 ou 6.3 SR4.

1. Dans la console de gestion de l'ordinateur qui a été ouverte, sélectionnez Services et applications, Mise en file d'attente des messages, Files d'attente privées et créez les quatre files d'attente privées suivantes.
   - Alertes OG
   - Ecouteur d'adaptateur OG
   - Tableau de bord OG
   - Statut actuel OG
2. Mettez à jour l'adresse des files d'attente dans la base de données avec l'adresse réseau en cluster MSMQ. Pour effectuer la mise à niveau à partir de l'interface utilisateur de CA Business Service Insight, sélectionnez Administration, Préférences, Avancé, Files d'attente. La fenêtre Files d'attente s'ouvre.
3. Ouvrez le programme Administrateur de cluster.
4. Sélectionnez Action, puis Ouverture d'une connexion vers un cluster.
5. Dans Nom de serveur ou de cluster, sélectionnez le nom du cluster d'application.
6. Dans l'arborescence de la console, cliquez sur Groupe.
7. Sélectionnez Fichier, Nouveau, Groupe
8. Créez les groupes suivants :
   - CA Business Service Insight - Services
   - CA Business Service Insight - Statut actuel
   - CA Business Service Insight - Calculateur ACE1
   - CA Business Service Insight - Travailleur ACE2
   - Groupe du cluster
9. Cliquez sur le groupe de services CA Business Service Insight.

Cette section permet d'ajouter les ressources des fonctionnalités internes requises dans CA Business Service Insight.

Procédez comme suit.

Remarque : La plupart des ressources existent, mais elles portent les anciens noms de groupe. Assurez-vous que votre groupe contient les mêmes noms que ceux de l'installation à partir de zéro.

1. Sélectionnez Fichier, Nouveau, Ressource. Ajoutez les ressources suivantes :
   - Oblicore - Tomcat 6
   - Oblicore - ACE2 sur serveur d'applications JBoss
   - Oblicore - Ecouteur d'adaptateur
   - Oblicore - Alertes
   - Oblicore - Tableau de bord
   - Oblicore - Serveur de journalisation
   - CA Business Service Insight - FQDN des services
   - Oblicore - PenaltyWriter
   - Oblicore - ScriptHost
   - Oblicore - Hôte de tâches
   - CA Business Service Insight - Adresse IP du cluster public de services
   - Oblicore - ReportsScheduler
2. Ajoutez la ressource Oblicore - Current_Status_Engine au groupe CA Business Service Insight-Statut actuel.
3. Ajoutez la ressource Oblicore - PSLWriter au groupe CA Business Service Insight-Calculateur ACE1.
4. Ajoutez la ressource Oblicore - Current_Status_Engine à CA Business Service Insight-Travailleur ACE2.
5. Ajoutez la ressource Oblicore - PslWorker1 au groupe CA Business Service Insight - Travailleur ACE2.
6. Mettez toutes les ressources en ligne.

Web Server Configuration

Les activités de configuration suivantes doivent être effectuées sur le serveur Web.

Remarque : Pour créer un équilibrage de la charge réseau, suivez les instructions du manuel Microsoft TechNet disponible sur la page http://technet.microsoft.com/en-us/library/cc754833(WS.10).aspx.

Procédez comme suit :

1. Sélectionnez Fichiers programme, Oblicore.
2. Copiez les dossiers Modèles de livret (Booklet Templates), Export Templates (Modèles d'exportation) et Packages dans le dossier partagé Web.
3. Effectuez une mise à jour à partir de l'interface utilisateur graphique. Dans le menu, sélectionnez Administration, Paramètres du site, puis accédez à Avancé/Rapports/Livret.

Configuration des serveurs d'adaptateur

Les tâches de configuration suivantes doivent être effectuées sur les serveurs d'adaptateur CA Business Service Insight afin de permettre la synchronisation avec d'autres fonctionnalités de CA Business Service Insight.

Procédez comme suit :

1. Connectez-vous au premier ordinateur de noeud de cluster d'adaptateurs CA Business Service Insight.
2. Ouvrez le programme Administrateur de cluster.
3. Remplacez le nom du service Oblicore - AdapterDeployment de l'onglet Paramètres par AdapterDeployment.
4. Sélectionnez \Program Files\Oblicore\Adapters et copiez les fichiers SqlAdapter.exe et TextFileAdapter.exe dans le dossier Adapters sur le disque S (le dossier partagé mis en cluster).
5. Ouvrez l'éditeur du registre et sélectionnez HKEY_LOCAL_MACHINE, SOFTWARE, Oblicore, Adapters. Vérifiez que la chaîne AdaptersDir a la valeur S:\Adapters. Sinon, modifiez-la.
6. Mettez tous les services d'adaptateur en ligne.

Informations supplémentaires

Cette section inclut des informations supplémentaires permettant de compléter le processus d'installation, notamment :

- Un tableau décrivant les paramètres configurables pour la haute disponibilité
- Les problèmes connus

Paramètres configurables pour la haute disponibilité

Le tableau suivant répertorie les paramètres configurables pour la haute disponibilité. Pour accéder aux paramètres, sélectionnez Administration, Paramètres du site, Avancé, Configuration, puis sélectionnez l'entité. Les paramètres s'appliquent aux installations à partir de zéro et aux mises à niveau.

Entité	**Valeur**
Serveur d'applications SMI	Adresse IP du réseau partagé Tomcat sur le serveur d'applications
Administration	Adresse IP du réseau partagé Tomcat sur le serveur d'applications
ACE2	Adresse partagée du serveur d'applications
Assistant de configuration d'adaptateur	Adresse partagée du serveur d'applications
Files d'attente (Statut actuel du poste MSMQ, Tableau de bord MSMQ, Poste MSMQ par défaut)	Adresse partagée du serveur d'applications
Rapports	Emplacement du dossier de stockage partagé/chemin d'accès au livret
Système	Adresse NLB WEB

Problèmes connus

La haute disponibilité ne prend pas en charge la fonctionnalité de transfert de contenu (Transfert de contenu, Importer, Exporter, Packages).

Pour résoudre ce problème, suivez la procédure suivante pour utiliser directement un serveur Web spécifique. En cas d'échec de ce serveur Web, changez la configuration pour utiliser un autre serveur.

1. Configurez un serveur spécifique en sélectionnant un des serveurs Web désignés pour l'utilisation du transfert de contenu. Vérifiez que c'est accessible directement et pas seulement via l'équilibreur de charge.
2. Activez le service Oblicore – Oblisync sur le serveur d'applications JBoss et définissez-le sur Automatique sur le serveur Web sélectionné.
3. Faites pointer le navigateur Web sur le service JBoss du serveur Web sélectionné.
4. Dans l'interface utilisateur de CA Business Service Insight, cliquez sur Administration, Paramètres du site, Avancé, Configuration, Transfert de contenu.
5. Changez la valeur du paramètre du serveur de transfert de contenu pour désigner le serveur sélectionné à l'étape 1. Utilisez ce format : http://ServerName:8180/ObliSyncApi/services/ObliSync.wsdl.
6. Configurez les paramètres suivants dans la base de données : t_system_configurations.

Entité	Valeur
configuration_directory	<répertoire_installation>Packages\Configuration\
input_directory	<répertoire_installation>Packages\
log_directory	<répertoire_installation>Packages\Log\
output_directory	<répertoire_installation>Packages\
temp_directory	<répertoire_installation>Packages\Temp\

Remarque : Si vous avez déjà exporté des packages, déplacez-les du serveur qui a échoué vers un autre serveur.

Chapitre 8 : Installation silencieuse

Cette section présente les instructions à suivre pour l'installation silencieuse des serveurs et des clients.

Aucun message, ni aucune fenêtre n'apparaît lors du déroulement des installations silencieuses. Les données en entrée sont lues lors de l'installation silencieuse à partir du fichier de réponse, sans intervention de l'utilisateur.

Vous pouvez utiliser chaque fichier de réponse du serveur pour installer un serveur CA Business Service Insight spécifique (par exemple, un serveur Web) contenant l'ensemble de fonctionnalités détaillées dans le fichier de réponse.iss. Par exemple : My_Web_Server_File.iss. Vous ne pouvez ni installer, ni modifier les fonctionnalités non répertoriées dans le fichier de réponse.

Vous pouvez utiliser un fichier de réponse .iss autant de fois que nécessaire pour installer les fonctionnalités détaillées dans le fichier sur un serveur spécifique. Créez un autre fichier .iss pour installer d'autres fonctionnalités. Vous pouvez aussi créer un type différent de serveur CA Business Service Insight à l'aide d'un fichier de réponse.

Remarque : Le dossier d'installation de CA Business Service Insight contient des exemples de fichiers .iss. Ces fichiers sont uniquement des exemples. CA Technologies déconseille de modifier ou d'utiliser ces fichiers lors de l'installation silencieuse.

Remarque : L'installation silencieuse est uniquement prise en charge pour les installations standard.

Ce chapitre traite des sujets suivants :

Installation et paramètres régionaux (page 102)
Installation silencieuse du serveur (page 102)
Installation silencieuse du serveur d'applications (mise à niveau) (page 111)
Installation silencieuse du client (page 116)

Installation et paramètres régionaux

Les paramètres linguistiques régionaux autres que l'anglais peuvent parfois modifier certaines commandes d'installation et perturber l'installation.

Si vous n'avez pas défini vos paramètres linguistiques régionaux en anglais, modifiez-les en appliquant la langue Anglais (Etats-Unis) et suivez les instructions d'installation.

1. Avant d'installer CA Business Service Insight, modifiez vos paramètres régionaux pour utiliser l'anglais (Etats-Unis).
2. Effectuez l'installation en suivant la procédure décrite dans ce Manuel.
3. Redémarrez votre ordinateur.
4. Rétablissez vos paramètres régionaux.
5. Redémarrez votre ordinateur.
6. Utilisation de CA Business Service Insight

Installation silencieuse du serveur

L'installation silencieuse du serveur reçoit des entrées du fichier de réponse .iss (InstallShield Silent). Les données en entrée sont lues lors de l'installation silencieuse par InstallShield à partir du fichier de réponse et l'installation est exécutée sans intervention de l'utilisateur. Le format interne des fichiers .iss est similaire à celui des fichiers .ini, la seule différence étant l'extension (.iss).

Cette section explique l'installation silencieuse du serveur à partir de zéro.

Remarque : L'installation silencieuse est uniquement prise en charge pour les installations standard.

Enregistrement du fichier de réponse du serveur

Cette section explique le processus d'enregistrement du fichier de réponse du serveur. Le fichier de réponse du serveur contient toutes les réponses aux sélections réalisées pendant une installation enregistrée. L'installation silencieuse utilise les réponses enregistrées comme données en entrée, plutôt que les données saisies de manière interactive par l'utilisateur dans les boîtes de dialogue au cours du processus normal d'installation.

Important : Avant de commencer à enregistrer le fichier de réponse du serveur, vérifiez que le service MSTDC a été démarré sur chaque serveur utilisé pour l'enregistrement du fichier de réponse du service.

- Si le service MSTDC n'a pas été lancé, démarrez-le manuellement.

Important : Avant d'*exécuter* une installation de serveur en mode silencieux, vérifiez que le service MSTDC a été démarré sur le serveur d'installation de CA Business Service Insight.

- Si le service MSTDC n'a pas été lancé sur le serveur d'installation de CA Business Service Insight (le serveur qui utilise le fichier de réponse du serveur), démarrez le service manuellement avant de commencer la procédure d'installation.

Exemple : Enregistrement du fichier de réponse du serveur

Saisissez cette commande dans la ligne de commande pour enregistrer vos réponses dans toutes les boîtes de dialogue d'installation. InstallShield enregistre tous vos choix d'installation dans le fichier Setup.iss et place par défaut ce dernier dans le dossier Windows.

```
Cloud_Insight_Server_8.2.exe /r
```

Remarque : (Etape facultative) Si vous ne souhaitez pas utiliser le nom et l'emplacement par défaut du fichier de réponse, exécutez la commande Cloud_Insight_Server_8.2.exe /r /f1”<emplacement_nom_fichier_réponse>.iss". Par exemple : Cloud_Insight_Server_8.2.exe /r /f1”c:\Silent\mon_fichier_réponse_serveur.iss”.

Remarque : Pour modifier certaines fonctionnalités de serveur, enregistrez un autre fichier de réponse de serveur. Reportez-vous à la section Modification de fonctionnalités (page 106).

Exemple de fichier de réponse du serveur

Voici un exemple du contenu d'un fichier de réponse. D'autres exemples de fichiers de réponse sont disponibles dans le dossier d'exemples de fichiers Server/Silent.

```
[{6F05CFDE-F12C-4928-B49D-4432BC307C16}-DlgOrder]
Dlg0={6F05CFDE-F12C-4928-B49D-4432BC307C16}-SdWelcome-0
Dlg0={6F05CFDE-F12C-4928-B49D-4432BC307C16}-CheckWindowsService-0
Count=13
Dlg1={6F05CFDE-F12C-4928-B49D-4432BC307C16}-SdLicense2-0
Dlg2={6F05CFDE-F12C-4928-B49D-4432BC307C16}-SdOraganizationDlg-0
Dlg3={6F05CFDE-F12C-4928-B49D-4432BC307C16}-SetupType2-0
Dlg4={6F05CFDE-F12C-4928-B49D-4432BC307C16}-SdAskDestPath-0
Dlg5={6F05CFDE-F12C-4928-B49D-4432BC307C16}-TypicalFeatureInstalldlg-0
Dlg6={6F05CFDE-F12C-4928-B49D-4432BC307C16}-SdLogonUserInformation-0
Dlg7={6F05CFDE-F12C-4928-B49D-4432BC307C16}-SelectDir-0
Dlg8={6F05CFDE-F12C-4928-B49D-4432BC307C16}-RunDBInstallDlg-0
Dlg9={6F05CFDE-F12C-4928-B49D-4432BC307C16}-SdStartCopy-0
Dlg10={6F05CFDE-F12C-4928-B49D-4432BC307C16}-MessageBox-0
Dlg11={6F05CFDE-F12C-4928-B49D-4432BC307C16}-SdFinishReboot-0
[{6F05CFDE-F12C-4928-B49D-4432BC307C16}-CheckWindowsService-0]
CHECK_SERVICE_IGNORE=1
CHECK_SERVICE_RETRY=0
[{6F05CFDE-F12C-4928-B49D-4432BC307C16}-SdWelcome-0]
Result=1
[{6F05CFDE-F12C-4928-B49D-4432BC307C16}-SdLicense2-0]
Result=1
[{6F05CFDE-F12C-4928-B49D-4432BC307C16}-SdOraganizationDlg-0]
ORGANIZATIONNAME=CA
[{6F05CFDE-F12C-4928-B49D-4432BC307C16}-SetupType2-0]
Result=304
[{6F05CFDE-F12C-4928-B49D-4432BC307C16}-SdAskDestPath-0]
szDir=C:\Program Files (x86)\CA\Cloud Insight\
Result=1
[{6F05CFDE-F12C-4928-B49D-4432BC307C16}-TypicalFeatureInstalldlg-0]
DBFEATURE=1
APPFEATURE=1
WEBFEATURE=1
[{6F05CFDE-F12C-4928-B49D-4432BC307C16}-SdLogonUserInformation-0]
USERNAME=ISTAOBCMI13\Administrator
PASSWORD=my_password
[{6F05CFDE-F12C-4928-B49D-4432BC307C16}-SelectDir-0]
Result=1
szDir=C:\ins
[{6F05CFDE-F12C-4928-B49D-4432BC307C16}-RunDBInstallDlg-0]
SERVER_NAME=ins
DB_FILE_LOCATION=C:\ins
ORACLE_VERSION=11
DB_CHARSET=UTF8
```

```
DB_SYNONYM=Public
[{6F05CFDE-F12C-4928-B49D-4432BC307C16}-SdStartCopy-0]
Result=1
[{6F05CFDE-F12C-4928-B49D-4432BC307C16}-MessageBox-0]
Result=1
[{6F05CFDE-F12C-4928-B49D-4432BC307C16}-SdFinishReboot-0]
Result=6
BootOption=3
```

Modification du nom d'une société

Cette section explique la procédure à suivre pour saisir ou modifier manuellement le nom d'une société. Le nom de la société est utilisé lors de la connexion.

Procédez comme suit :

1. Accédez à la section suivante du fichier de réponse.
   ```
   [{6F05CFDE-F12C-4928-B49D-4432BC307C16}-SdOraganizationDlg-0]
   ORGANIZATIONNAME=<nom_organisation>
   ```
2. Remplacez le paramètre <nom_organisation> par le nom de votre société.

Modification d'un répertoire

Cette section explique la procédure à suivre pour modifier manuellement le répertoire d'installation et utiliser un répertoire de votre choix.

Procédez comme suit :

1. Accédez à la section suivante du fichier de réponse.
   ```
   [{6F05CFDE-F12C-4928-B49D-4432BC307C16}-SdAskDestPath-0]
   szDir=<lecteur_et_dossier>
   ```
2. Remplacez le paramètre <lecteur_et_dossier> par l'emplacement du lecteur et du dossier de votre choix.

Modification de fonctionnalités

Cette section explique la procédure à suivre pour modifier les fonctionnalités actuelles de CA Business Service Insight dans votre installation actuelle en créant et en utilisant un fichier de réponse de modification de fonctionnalités.

Exemple : Enregistrement du fichier de modification de fonctionnalités

Pour enregistrer les réponses de modification de fonctionnalités, saisissez cette commande dans la ligne de commande.

```
Cloud_Insight_Server_8.2.exe /r
```

InstallShield enregistre tous vos choix d'installation dans le fichier Setup.iss et place par défaut ce dernier dans le dossier Windows.

Remarque : Si vous ne voulez pas utiliser le nom et l'emplacement par défaut du fichier de réponse, exécutez la commande suivante.
Cloud_Insight_Server_8.2.exe /r /f1”<emplacement_nom_fichier_réponse>.iss”.

Par exemple :

```
Cloud_Insight_Server_8.2.exe /r
f1”c:\Silent\modification_fonctionnalités_serveur.iss”
```

Remarque : Pour modifier les fonctionnalités d'une installation spécifique, enregistrez un autre fichier de réponse de serveur.

Remarque : Un fichier de réponse correspond à une installation spécifique. Il permet d'installer ou de supprimer uniquement un ensemble spécifique de fonctionnalités contenues dans le fichier.

Modification d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe

Cette section explique la procédure à suivre pour modifier un nom d'utilisateur et un mot de passe.

Procédez comme suit :

1. Accédez à la section suivante du fichier de réponse.
   ```
   [{6F05CFDE-F12C-4928-B49D-4432BC307C16-SdLogonUserInformation-0]
   USERNAME=<nom_serveur>\<nom_utilisateur>
   PASSWORD=<mot_de_passe>
   ```
2. Remplacez le paramètre <nom_serveur>\<nom_utilisateur>par le nom d'utilisateur de votre choix.

   Remarque : Si vous utilisez un compte de domaine, spécifiez le nom de domaine dans le paramètre USERNAME.
3. Remplacez le paramètre <mot_de_passe> par le mot de passe de votre choix.

Modification des paramètres de base de données

Cette section explique la procédure à suivre pour modifier les paramètres de base de données.

Procédez comme suit :

1. Accédez à la section suivante du fichier de réponse. Vous obtenez la ligne SelectDir uniquement si vous avez sélectionné le bouton Parcourir au cours de la première installation.

```
[{6F05CFDE-F12C-4928-B49D-4432BC307C16-SdAskDestPath-0]
szDir=<lecteur_et_dossier>
Remarque : Si vous avez choisi Parcourir pendant l'enregistrement, mettez à
jour la valeur szDir pour qu'elle soit identique à la valeur
DB_File_Location.
SERVER_NAME=<nom_service_BdD>
DB_FILE_LOCATION=<lecteur_et_dossier>
ORACLE_VERSION=<10_ou_11>
DB_CHARSET=<UTF8_ou_WE8MSWIN1252>
DB_SYNONYM=<public_privé>
[{6F05CFDE-F12C-4928-B49D-4432BC307C16-SdStartCopy-0]
Result=1
[{6F05CFDE-F12C-4928-B49D-4432BC307C16-MessageBox-0]
Result=1
```

2. Remplacez le paramètre <nom_service_BdD> par le nom du service de la base de données de votre choix.
3. Remplacez le paramètre <lecteur_et_dossier> par l'emplacement de fichier de base de données de votre choix.

   Remarque : Modifiez le paramètre <lecteur_et_dossier> dans la section SelectDir et dans l'emplacement du fichier de base de données.

   Remarque : Le chemin d'accès à l'emplacement du dossier de la base de données peut uniquement contenir des caractères ASCII. Aucun autre caractère n'est autorisé. Seuls les caractères ASCII sont autorisés.
4. Vous pouvez définir la version Oracle sur 10 ou 11.
5. La taille de base de données par défaut est prédéfinie.
6. Le jeu de caractères par défaut est UTF8. Vous pouvez le définir sur WE8MSWIN1252.
7. Le synonyme de base de données par défaut est Public. Vous pouvez le remplacer par Privé.

Modification des options de redémarrage

Cette section explique la procédure à suivre pour modifier manuellement les options de redémarrage.

Procédez comme suit :

1. Accédez à la section suivante du fichier de réponse.
   ```
   [{6F05CFDE-F12C-4928-B49D-4432BC307C16-SdFinishReboot-0]
   Result=6
   BootOption=3
   ```

2. La valeur par défaut de BootOption est 3, ce qui force un redémarrage automatique à l'issue de l'installation. Pour effectuer un redémarrage manuel, définissez la valeur du paramètre sur 0.

Exécution de l'installation du serveur en mode silencieux

Cette section explique comment exécuter l'installation du serveur en mode silencieux. Le mode silencieux ne requiert aucune intervention de l'utilisateur.

Important : Avant d'*exécuter* une installation de serveur en mode silencieux, vérifiez que le service MSTDC a été démarré sur le serveur d'installation de CA Business Service Insight.

- Si le service MSTDC n'a pas été lancé sur le serveur d'installation de CA Business Service Insight (le serveur qui utilise le fichier de réponse du serveur) :
  - Avant de commencer la procédure d'installation, démarrez le service manuellement.

Pour exécuter l'installation du serveur en mode silencieux, procédez comme suit :

1. Dans la ligne de commande, exécutez la commande suivante :
   ```
   Cloud_Insight_Server_8.2.exe /s /f1"%windir%\setup.iss.
   ```

   Remarque : Le commutateur /f1 définit l'emplacement du fichier de réponse. Un fichier journal (setup.log) est généré : il contient des informations sur l'installation, notamment si l'installation a réussi ou pas.

2. En cas d'échec de l'installation, reportez-vous à la section Valeurs de retour du fichier journal. Corrigez le fichier Setup.iss en fonction du tableau, puis répétez l'étape 1.

Remarque : Avant d'exécuter une installation de serveur en mode silencieux, fermez tous les autres programmes en cours d'exécution.

Activités consécutives à l'installation

Une fois l'installation terminée, vous pouvez consulter la valeur ResultCode dans la section [ResponseResult] du journal Setup.log pour vérifier si l'installation silencieuse a réussi. InstallShield écrit une valeur renvoyée appropriée après le nom de clé ResultCode.

Les sections ci-dessous expliquent comment lire et interpréter le journal.

Fichier journal d'installation

Le fichier Setup.log est constitué du fichier ResponseResult. Ce fichier contient le code de résultat indiquant la réussite ou l'échec de l'installation silencieuse. Une valeur entière est affectée au nom de clé ResultCode dans la section [ResponseResult]. Le fichier Setup.log d'une installation silencieuse réussie d'InstallShield se présente comme suit.

```
[ResponseResult]
ResultCode=0
```

Valeurs de retour de fichier journal

InstallShield inscrit l'une des valeurs de retour suivantes après le nom de clé ResultCode :

Valeur entière	Nom de clé ResultCode
0	Réussite.
-1	Erreur générale.
-2	Mode non valide.
-3	Données requises introuvables dans le fichier Setup.iss.
-4	Pas assez de mémoire disponible.
-5	Le fichier n'existe pas.
-6	Impossible d'écrire dans le fichier de réponse.
-7	Impossible d'écrire dans le fichier journal.

-8	Chemin non valide pour l'accès au fichier de réponse ISS.
-9	Type de liste non valide (chaîne ou nombre).
-10	Type de données non valide.
-11	Erreur inconnue lors de l'installation.
-12	Boîtes de dialogue hors service.
-51	Impossible de créer le dossier spécifié.
-52	Impossible d'accéder au fichier ou dossier spécifié.
-53	Option non valide sélectionnée.

Installation silencieuse du serveur d'applications (mise à niveau)

L'installation silencieuse du serveur reçoit des entrées du fichier de réponse .iss (InstallShield Silent). L'installation ISS lit les données du fichier de réponse et exécute l'installation sans intervention de l'utilisateur. Le format des fichiers de réponse est similaire à un fichier .ini, mais présente une extension .iss.

Cette section explique l'installation silencieuse du serveur pour l'application et les mises à niveau du serveur Web.

Remarque : L'installation silencieuse est uniquement prise en charge pour les installations standard.

Enregistrement du fichier de réponse du serveur

Cette section explique le processus d'enregistrement du fichier de réponse du serveur. Le fichier de réponse du serveur contient toutes les réponses aux sélections réalisées pendant une installation enregistrée. L'installation silencieuse utilise les réponses enregistrées comme données en entrée, plutôt que les données saisies de manière interactive par l'utilisateur dans les boîtes de dialogue au cours du processus normal d'installation.

Exemple : Enregistrement du fichier de réponse du serveur

Dans la ligne de commande, exécutez la commande suivante :

```
Cloud_Insight_Server_8.2.exe /r
```

InstallShield enregistre tous vos choix d'installation dans le fichier Setup.iss et, par défaut, place ce dernier dans le dossier Windows.

Remarque : Si vous ne souhaitez pas utiliser le nom et l'emplacement par défaut du fichier de réponse, exécutez la commande Cloud_Insight_Server_8.2.exe /r /f1”<emplacement_nom_fichier_réponse>.iss".

Par exemple :

```
Cloud_Insight_Server_8.2.exe /r /f1”c:\Silent\serveur.iss”
```

Exemple de fichier de réponse du serveur

Voici un exemple de fichier de réponse. D'autres exemples de fichiers de réponse sont disponibles dans le dossier d'exemples de fichiers Server/Silent.

```
[{6F05CFDE-F12C-4928-B49D-4432BC307C16}-DlgOrder]
Dlg0={6F05CFDE-F12C-4928-B49D-4432BC307C16}-SdWelcome-0
Count=6
Dlg1={6F05CFDE-F12C-4928-B49D-4432BC307C16}-SdLicense2-0
Dlg2={6F05CFDE-F12C-4928-B49D-4432BC307C16}-RunMigrationScriptDlg-0
Dlg3={6F05CFDE-F12C-4928-B49D-4432BC307C16}-SdLogonUserInformation-0
Dlg4={6F05CFDE-F12C-4928-B49D-4432BC307C16}-SdStartCopy-0
Dlg5={6F05CFDE-F12C-4928-B49D-4432BC307C16}-SdFinishReboot-0
[{6F05CFDE-F12C-4928-B49D-4432BC307C16}-SdWelcome-0]
Result=1
[{6F05CFDE-F12C-4928-B49D-4432BC307C16}-SdLicense2-0]
Result=1
[{6F05CFDE-F12C-4928-B49D-4432BC307C16}-RunMigrationScriptDlg-0]
RUN_MIGRATION=<0 or 1>
SERVER_NAME=<nom_service_BdD>
SCHEMA_USER_NAME=<nom_utilisateur_BdD>
SCHEMA_PASSWORD=<mot_de_passe_utilisateur_BdD>
SYS_PASSWORD=<mot_de_passe_utilisateur_système_BdD>
[{6F05CFDE-F12C-4928-B49D-4432BC307C16}-SdLogonUserInformation-0]
USERNAME=<nom_serveur>\<nom_utilisateur>
PASSWORD=<mot_de_passe>
[{6F05CFDE-F12C-4928-B49D-4432BC307C16}-SdStartCopy-0]
Result=1
[{6F05CFDE-F12C-4928-B49D-4432BC307C16}-SdFinishReboot-0]
Result=6
BootOption=3
```

Exécution de la migration

Cette section explique la procédure de migration (mise à jour) de la base de données à partir de la mise à niveau silencieuse du fichier de réponse du serveur. La base de données doit être mise à niveau de garantir sa compatibilité avec la version actuelle de CA Business Service Insight.

Procédez comme suit :

1. Accédez à la section suivante du fichier de réponse.
   ```
   [{6F05CFDE-F12C-4928-B49D-4432BC307C16}-RunMigrationScriptDlg-0]
   RUN_MIGRATION = <0_ou_1>
   ```
2. Si vous ne souhaitez pas migrer la base de données, changez la valeur du paramètre run_migration sur 0. Pour migrer la base de données, changez cette valeur par 1.

Modification du nom du serveur

Cette section explique la procédure à suivre pour changer manuellement le nom du serveur.

Procédez comme suit :

1. Accédez à la section suivante du fichier de réponse.
   ```
   SERVER_NAME=<nom_service_BdD>
   ```
2. Remplacez la valeur <nom_service_BdB> par le nom de votre serveur.

Modification du nom de l'utilisateur de schéma

Cette section explique la procédure à suivre pour changer manuellement le nom de l'utilisateur de schéma.

Procédez comme suit :

1. Accédez à la section suivante du fichier de réponse.
   ```
   SCHEMA_USER_NAME=<nom_utilisateur_BdD>
   ```
2. Remplacez la valeur <nom_utilisateur_BdD> par le nom de l'utilisateur de schéma de votre choix.

Modification du mot de passe de schéma

Cette section explique la procédure à suivre pour changer manuellement le mot de passe de schéma.

Procédez comme suit :

1. Accédez à la section suivante du fichier de réponse.
   `SCHEMA_PASSWORD=<mot_de_passe_utilisateur_BdD>`
2. Remplacez la valeur <mot_de_passe_utilisateur_BdD> par le mot de passe de schéma de votre choix.

Modification du mot de passe système

Cette section explique la procédure à suivre pour changer manuellement le mot de passe système.

Procédez comme suit :

1. Accédez à la section suivante du fichier de réponse.
   `[SYS_PASSWORD=<mot_de_passe_utilisateur_système_BdD>`
2. Remplacez le paramètre <mot_de_passe_utilisateur_système_BdD> par le mot de passe système de votre choix.

Modification du nom de l'utilisateur

Cette section explique la procédure à suivre pour changer manuellement le nom de l'utilisateur.

Procédez comme suit :

1. Accédez à la section suivante du fichier de réponse.
   `[{6F05CFDE-F12C-4928-B49D-4432BC307C16}-SdLogonUserInformation-0]`
   `USERNAME=<nom_serveur>\<nom_utilisateur>`
2. Remplacez le paramètre <nom_serveur>\<nom_utilisateur> par le nom d'utilisateur de votre choix.

Modification du mot de passe

Cette section explique la procédure à suivre pour changer manuellement le mot de passe.

Procédez comme suit :

1. Accédez à la section suivante du fichier de réponse.
   `[PASSWORD=<mot_de_passe>`
2. Remplacez le paramètre <mot_de_passe> par le mot de passe.

Installation silencieuse du client

L'installation silencieuse du client reçoit des entrées du fichier de réponse .iss (InstallShield Silent) et exécute l'installation sans intervention de l'utilisateur. Le format du fichier de réponse est similaire à un fichier .ini, mais son extension est .iss.

Enregistrement du fichier de réponse du client

Cette section explique comment enregistrer le fichier de réponse du client. Le fichier de réponse contient toutes les réponses aux sélections réalisées pendant une installation enregistrée. L'installation silencieuse utilise les réponses enregistrées comme données en entrée, plutôt que les données saisies de manière interactive par l'utilisateur dans les boîtes de dialogue au cours du processus normal d'installation.

Exemple : Enregistrement du fichier de réponse du client

Saisissez cette commande dans la ligne de commande pour enregistrer vos réponses dans les boîtes de dialogue d'installation du client. InstallShield enregistre tous vos choix d'installation dans le fichier Setup.iss et place par défaut ce dernier dans le dossier Windows.

```
CloudInsight8.2_Client.exe /r
```

InstallShield enregistre tous vos choix d'installation dans le fichier Setup.iss et, par défaut, place ce dernier dans le dossier Windows.

Remarque : Si vous ne souhaitez pas utiliser le nom et l'emplacement par défaut du fichier de réponse, exécutez la commande CloudInsight8.2_Client.exe /r /f1”<emplacement_nom_fichier_réponse>.iss”.

Par exemple :

```
CloudInsight8.2_Client.exe/r /f1"c:\Silent\client.iss"
```

Exemple de fichier de réponse du client

Voici un exemple de fichier de réponse de client. D'autres exemples de fichiers de réponse sont disponibles dans le dossier d'exemples de fichiers Server/Silent.

```
[{8052F2E0-6031-4985-A87A-E10E388AF1AF}-DlgOrder]
Dlg0={8052F2E0-6031-4985-A87A-E10E388AF1AF}-SdWelcome-0
Dlg1={8052F2E0-6031-4985-A87A-E10E388AF1AF}-SdLicense2-0
Dlg2={8052F2E0-6031-4985-A87A-E10E388AF1AF}-SdAskDestPath-0
Dlg3={8052F2E0-6031-4985-A87A-E10E388AF1AF}-SdFinish-0
Count=4
[{8052F2E0-6031-4985-A87A-E10E388AF1AF}-SdWelcome-0]
Result=1
[{8052F2E0-6031-4985-A87A-E10E388AF1AF}-SdLicense2-0]
Result=1
[{8052F2E0-6031-4985-A87A-E10E388AF1AF}-SdAskDestPath-0]
szDir=C:\Program Files\CA\Cloud Insight\Client\
Result=1
[{8052F2E0-6031-4985-A87A-E10E388AF1AF}-SdFinish-0]
Result=1
bOpt1=0
bOpt2=0
```

Modification du chemin de destination

Cette section explique la procédure à suivre pour modifier manuellement l'emplacement de destination du client vers un répertoire de votre choix.

Procédez comme suit :

1. Ouvrez le fichier de réponse et accédez à la section suivante.

   ```
   [[{8052F2E0-6031-4985-A87A-E10E388AF1AF}-SdAskDestPath-0]
   szDir=C:\Program Files\CA\Cloud Insight\Client\
   Result=1
   ```

2. Remplacez le chemin d'accès C:\Program Files\CA\Cloud Insight\Client par le chemin d'accès souhaité.

Exécutez l'installation du client en mode silencieux

Cette section explique comment exécuter l'installation du client en mode silencieux. Le mode silencieux ne requiert aucune intervention de l'utilisateur.

Procédez comme suit :

1. Dans la ligne de commande, exécutez cette commande :
   `Cloud_Insight_Server_8.2/s /f1"%windir%setup.iss`

   Remarque : Le commutateur /f1 définit l'emplacement du fichier de réponse. Un fichier journal (setup.log) est généré : il contient des informations sur l'installation, notamment si l'installation a réussi ou pas.
2. En cas d'échec de l'installation, exécutez de nouveau la commande.

Annexe A : Module d'extension Microsoft Word

Si l'onglet CA BSI n'apparaît pas sur votre copie locale de Word 2010, installez le module d'extension Microsoft Word afin de pouvoir utiliser ses fonctionnalités.

Ce chapitre traite des sujets suivants :

Installation du module d'extension Microsoft Word (page 121)

Installation du module d'extension Microsoft Word

Suivez ces instructions pour le module d'extension Microsoft Word.

1. Dans le dossier d'installation de CA Business Service Insight, double-cliquez sur le fichier Addon.exe du livret CA BSI.

   L'assistant d'installation apparaît.

2. Suivez les instructions à l'écran.

3. Ouvrez Word.

   Le nouvel onglet CA BSI apparaît sur le ruban.

Remarques :

1. L'assistant d'installation s'arrête si l'application .NET 4 n'est pas installée sur l'ordinateur client. Installez NET Framework 4, puis double-cliquez de nouveau sur le fichier exécutable pour redémarrer l'assistant.
2. Le lien d'installation figure également dans l'interface utilisateur Web de CA Business Service Insight.
   a. Rapports (page Propriétés du livret)
   b. Référentiel de documents (page Détails du document)
   c. Pièces jointes au contrat (page Détails de pièce jointe)

Annexe B : Informations importantes relatives à Windows 2008 Server R2

Ce document contient des informations importantes concernant cette version et les discussions suivantes :

- Conditions préalables

Ce chapitre traite des sujets suivants :

Installation et paramètres régionaux (page 123)
Conditions préalables (page 123)

Installation et paramètres régionaux

Les paramètres linguistiques régionaux autres que l'anglais peuvent parfois modifier certaines commandes d'installation et perturber l'installation.

Si vous n'avez pas défini vos paramètres linguistiques régionaux en anglais, modifiez-les en appliquant la langue Anglais (Etats-Unis) et suivez les instructions d'installation.

1. Avant d'installer CA Business Service Insight, modifiez vos paramètres régionaux pour utiliser l'anglais (Etats-Unis).
2. Effectuez l'installation en suivant la procédure décrite dans ce Manuel.
3. Redémarrez votre ordinateur.
4. Rétablissez vos paramètres régionaux.
5. Redémarrez votre ordinateur.
6. Utilisation de CA Business Service Insight

Conditions préalables

Cette section contient la liste des conditions requises avant de commencer l'installation de CA Business Service Insight 8.2 sur Windows 2008 Server R2.

Installation et configuration des services d'informations Internet (IIS)

Installez Internet Information Services (IIS) version 7.5 sur le serveur Web avant d'installer CA Business Service Insight 8.1.1 en appliquant la configuration requise pour IIS. Pour plus d'informations, consultez le site Web IIS.

Configuration IIS

Installez les services de rôle suivants pour les services de rôles IIS de serveur Web.

- Fonctionnalités HTTP communes
  - Développement d'applications
  - ASPIC
  - ASP.NET
  - COM+
  - Document par défaut
  - Navigation dans le répertoire
  - Erreurs HTTP
  - Extensions ISAPI
  - Filtres ISAPI
  - Extensibilité .NET
  - Contenu statique
- Intégrité et diagnostic
  - Filtrage des demandes
  - Outils de gestion
  - Console de gestion IIS
  - Compatibilité avec la gestion IIS 6
    - Compatibilité avec la métabase IIS 6
    - Compatibilité WMI IIS 6
    - Outils de génération de scripts IIS 6
    - Console de gestion de la compatibilité IIS 6

Annexe C : Installation d'une base de données CA Business Service Insight sur des serveurs Linux

Cette section décrit l'installation d'une base de données CA Business Service Insight sur des serveurs Linux.

Ce chapitre traite des sujets suivants :

Installation sur Linux (page 125)

Installation sur Linux

Cette section décrit la procédure d'installation d'une base de données CA Business Service Insight sur un système Linux.

Remarque : Avant d'installer la base de données sur Linux, connectez-vous à l'utilisateur Oracle au niveau du SE. N'exécutez pas main.bat à partir de la racine d'utilisateur.

Téléchargement d'un fichier multimédia sur le serveur de base de données

Téléchargement d'un fichier multimédia sur le serveur de base de données

1. Téléchargement d'un fichier multimédia à partir du site Web du support de CA (support.ca.com).
2. Décompressez le fichier multimédia.
3. Gravez le fichier sur CD ou ouvrez-le comme CD pour préserver l'intégrité des fichiers texte et éviter tout endommagement.
   a. Vous pouvez également copiez le fichier ISO sur le serveur Linux et utilisez la commande mount –o loop pour préserver les données,
   b. ou transférez le dossier Server\program files\CA\Cloud Insight\Setup\InstallDB d'un système Windows à un système Linux à partir du CD d'installation principal à l'aide d'un FTP approprié ou de l'outil SCP.
4. Utilisez un outil FTP binaire pour transférer les fichiers multimédia vers le serveur de base de données Linux.

   Remarque : Si vous ne pouvez pas utiliser d'outil FTP binaire pour le transfert, convertissez les fichiers au format UNIX.

Installation de TNSNames

1. Mettez à jour le fichier tnsnames.ora en ajoutant une entrée pour la base de données et le SID utilisés (oblicore).

Configuration

Conversion de fichier [étape facultative]

1. Si les fichiers n'ont pas été transférés au format binaire, convertissez les fichiers requis au format Unix.

```
cd /u03/oblicore/CA_Oblicore_Guarantee

  dos2unix Setup/InstallDB/Main.sh
  dos2unix Setup/InstallDB/start_parameters.ini
  dos2unix Setup/InstallDB/Build_Schema/schema_build.sh
  dos2unix Setup/InstallDB/Build_DB/makedir.sh
  dos2unix Setup/InstallDB/Build_DB/CreateInstance.sh
  dos2unix Setup/InstallDB/Build_DB/PostCreateInstance.sh
  dos2unix Setup/InstallDB/Build_TBS_Users/tbs_users_build.sh
```

Mise à jour des autorisations de fichier

1. Définissez l'autorisation d'exécution sur les fichiers .sh.

```
find . -name "*.sh" | xargs -n1 chmod u+x
```

Installation du correctif d'indice

Installation du correctif d'indice

```
cd /u03/oblicore/CA_Oblicore_Guarantee/Setup/InstallDB/Build_DB
```

1. Ouvrez le fichier PostCreateInstance.sh.
2. Remplacez ces lignes dans le fichier PostCreateInstance.sh :

```
If [$ORACLE_VERSION = 9 ]
then SQL_FILE=alter_system_large_9.sql
else SQL_FILE=alter_system_large_10_11.sql
```

Avec les lignes suivantes :

```
If [ $ORACLE_VERSION = “9” ]
then SQL_FILE=alter_system_large.sql
else SQL_FILE=alter_system_large.sql
```

Installation

Installation

1. Connectez-vous avec un profil Oracle.
2. Entrez la commande suivante :
   ```
   cd /u03/oblicore/CA_Oblicore_Guarantee/Setup/InstallDB
   ```
   a. Modifiez le fichier start_parameters.ini. Reportez-vous aux informations ci-dessous pour le dispositif client réel.
   ```
   [DataBaseDetailes]
   OBLICORE_ROOT=/u03/oradata
   DB_NMAE=Oracle
   ORACLE_HOME=/u01/app/oracle/product/10,2.0/db_1
   ORACLE_VERSION=10
   DB_SIZE-large
   SYS_PASS=sys
   OBLICORE_USER=oblicore
   OBLICORE_PASS=oblicore
   DB_CHARSET=utf8
   DB_SYNONYM=public
   ```
   Remarque : CERT ORACLE_HOME=c:\oracle\product\11.1.0\db_1
3. Exécutez la commande suivante :
   ```
   /u03/oblicore/CA_Oblicore_Guarantee/Setup/InstallDB/Main.sh
   ```
   Répondez à l'invite :
   ```
   Please select the characterset to be used in your databse:
   1. UTF8     (AL21UTF8)
   2. PUBLIC  (WE8MSWIN1252)
   For more information about selecting the character set, please see
   the Installation Document, Oblicore Server Installation/Installing OG 8.2
   From Scratch/Typical Installation.
   Please make your selection [1/2]
   ```
4. Sélectionnez 1. UTF8

   Répondez à l'invite :
   ```
   Please select type of synonyms to be used in your database:
   1.PUBLIC
   2.PRIVATE
   For more information about selecting private or public synonyms, please see
   the Installation Document, Installing OG 7.0 From Scratch/Typical
   Installation.
   ```
5. Sélectionnez 1.PUBLIC.

   Les paramètres suivants apparaissent.
   ```
   CHARATER_SET
   OBLICORE_ROOT
   ORACLE_HOME
   ```

```
ORACLE_VERSION
DB_NAME
DB_SIZE
SYS_PASS
OBLICORE_USER
OBLICORE_PASS
SYNONYMS_TYPE
```

6. Passez en revue les paramètres choisis et cliquez sur Y s'ils sont corrects.
7. Le système crée la base de données.

   Un message indiquant que l'opération est terminée apparaît :
   `The installation process ended successfully.`

Installation d'un client supplémentaire

1. Testez la nouvelle base de données en vous connectant en tant qu'utilisateur sys.
2. Liez le fichier sp au répertoire $ORACLE_HOME/dbs.
3. Créez la liaison à partir de /u03/oradata/oblicore/oblicoredb/admin/spfile/spfileoblicore.ora.

```
cd $ORACLE_HOME/dbs
ln -s /u03/oradata/oblicore/oblicoredb/admin/spfile/spfileoblicore.ora
./spfileoblicore.ora
restart database.
export ORACLE_SID=oblicore
sqlplus sys/sys as sysdba
startup
```

Redémarrage de la base de données

1. export ORACLE_SID=oblicore
2. sqlplus sys/sys as sysdba
3. startup

Chapitre 9 : Tâches de post-installation requises

Effectuez les étapes de cette section immédiatement après l'installation de CA Business Service Insight 8.2 sous Windows Server 2008 R2.

Elles ne sont requises qu'une seule fois et doivent être ignorées en cas d'installation de CA Business Service Insight sur d'autres serveurs.

Ce chapitre traite des sujets suivants :

Installations de niveau 1 (page 131)
Installations multiniveau (page 132)
Installations de 3 niveaux : paramètres avancés (page 134)
Sélection d'une langue (page 138)

Installations de niveau 1

1. Installez CA Business Service Insight 8.2 conformément aux instructions du manuel d'installation.
2. Ignorez l'erreur DocumentLoader qui peut apparaître vers la fin de l'installation.
3. Lorsque vous serez invité à redémarrer après l'installation de BSI, ouvrez une invite de commande Windows 32 bits comme suit :
   a. Cliquez sur Démarrer, puis sur Exécuter.

      La fenêtre Exécuter s'affiche.

   b. Introduisez la commande suivante dans la fenêtre Exécuter : C:\Windows\SysWOW64\cmd.exe

      L'invite de commande s'ouvre.
4. Saisissez :

```
cd %OG_HOME%\bin
C:\Windows\Microsoft.NET\Framework\v2.0.50727\regasm.exe /codebase
"%OG_HOME%\bin\BSI_NetUtils.dll"
StringsLoader.exe -a [chemin d'accès aux fichiers XML des chaînes de langue]
(Par exemple : C:\Inetpub\wwwroot\Oblicore\App_Data\Resources)
cd %OG_HOME%\Setup\Migration\
DocumentLoader.exe
```

5. Redémarrez le serveur.

Installations multiniveau

Suivez les étapes de post-installation décrites ici pour une installation multiniveau.

Le serveur contient à la fois les composants App et Web.

Lorsque le serveur contient à la fois des composants Web et App :

1. Installez CA Business Service Insight 8.2 conformément aux instructions du manuel d'installation. Vérifiez que l'option de copie des fichiers de base de données est activée.
2. Ignorez l'erreur DocumentLoader qui peut apparaître vers la fin de l'installation.
3. Lorsque vous êtes invité à redémarrer après l'installation de BSI, ouvrez une invite de commande 32 bits comme suit :
   a. Cliquez sur Démarrer, puis sur Exécuter.

      La fenêtre Exécuter s'affiche.

   b. Introduisez la commande suivante dans la fenêtre Exécuter : C:\Windows\SysWOW64\cmd.exe

      L'invite de commande s'ouvre.
4. Saisissez :

```
cd %OG_HOME%\bin
ren NetUtils.dll BSI_NetUtils.dll
C:\Windows\Microsoft.NET\Framework\v2.0.50727\regasm.exe /codebase
"%OG_HOME%\bin\BSI_NetUtils.dll"
StringsLoader.exe -a [chemin d'accès aux fichiers XML des chaînes de langue]
(Par exemple :  C:\Inetpub\wwwroot\Oblicore\App_Data\Resources)
cd %OG_HOME%\Setup\Migration\
DocumentLoader.exe
```

5. Redémarrez le serveur.

Les composants APP et WEB sont deux composants distincts et sont installés sur des serveurs différents.

Sur le serveur Web

1. Installez CA Business Service Insight 8.2 conformément aux instructions du manuel d'installation. Activez l'option Copier les fichiers de base de données.
2. Lorsque l'invite de redémarrage apparaît après l'installation de BSI, ouvrez une invite de commande Windows 32 bits comme suit :
   a. Cliquez sur Démarrer, puis sur Exécuter.

      La fenêtre Exécuter s'affiche.

   b. Introduisez la commande suivante dans la fenêtre Exécuter : C:\Windows\SysWOW64\cmd.exe
3. Saisissez :

```
cd %OG_HOME%\bin
C:\Windows\Microsoft.NET\Framework\v2.0.50727\regasm.exe /codebase
"%OG_HOME%\bin\BSI_NetUtils.dll"
StringsLoader.exe -a [chemin d'accès aux fichiers XML des chaînes de langue]
(Par exemple : C:\Inetpub\wwwroot\Oblicore\App_Data\Resources)
cd %OG_HOME%\Setup\Migration\
DocumentLoader.exe
```

4. Redémarrez le serveur.

Sur le serveur APP

1. Installez CA Business Service Insight 8.2 conformément aux instructions du manuel d'installation.
2. Lorsque vous serez invité à redémarrer après l'installation de BSI, ouvrez une invite de commande Windows 32 bits comme suit :
   a. Cliquez sur Démarrer, puis sur Exécuter.

      La fenêtre Exécuter s'affiche.

   b. Introduisez la commande suivante dans la fenêtre Exécuter : C:\Windows\SysWOW64\cmd.exe
3. Saisissez :

```
cd %OG_HOME%\bin
C:\Windows\Microsoft.NET\Framework\v2.0.50727\regasm.exe /codebase
"%OG_HOME%\bin\BSI_NetUtils.dll"
```

4. Redémarrez le serveur.

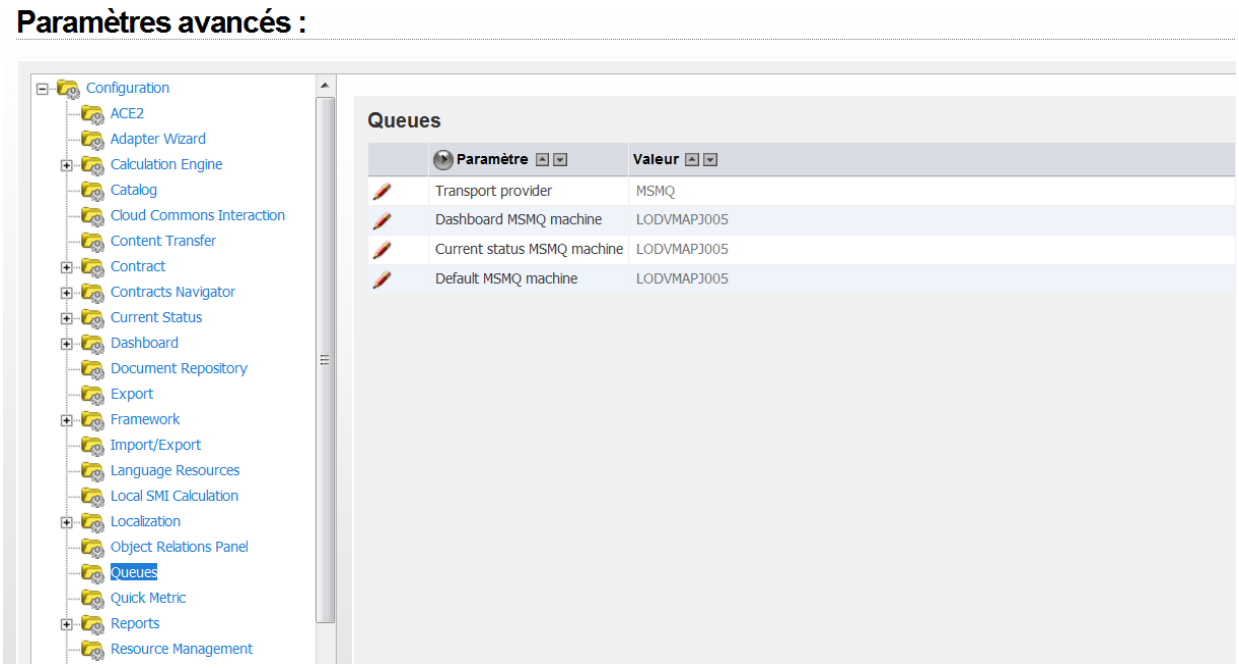
Installations de 3 niveaux : paramètres avancés

Pendant l'installation sur des environnements de 3 niveaux, certains paramètres avancés ne sont pas automatiquement mis à jour. Mettez à jour les éléments suivants manuellement.

Configuration MSMQ

Dans des environnements de trois niveaux, les emplacements de serveur de configuration MSMQ ne sont pas automatiquement mis à jour avec le nom de serveur d'applications.

1. Mettez à jour les paramètres de files d'attente manuellement dans la section Administration, Paramètres avancés, Files d'attente comme l'illustre l'image ci-dessous.



Configuration ACE2

Dans des environnements de trois niveaux, les emplacements de serveur ACE2 ne sont pas automatiquement mis à jour avec le nom du serveur d'applications.

1. Mettez à jour les paramètres ACE2 dans la section Administration, Paramètres avancés, ACE2 comme l'illustre l'image ci-dessous.

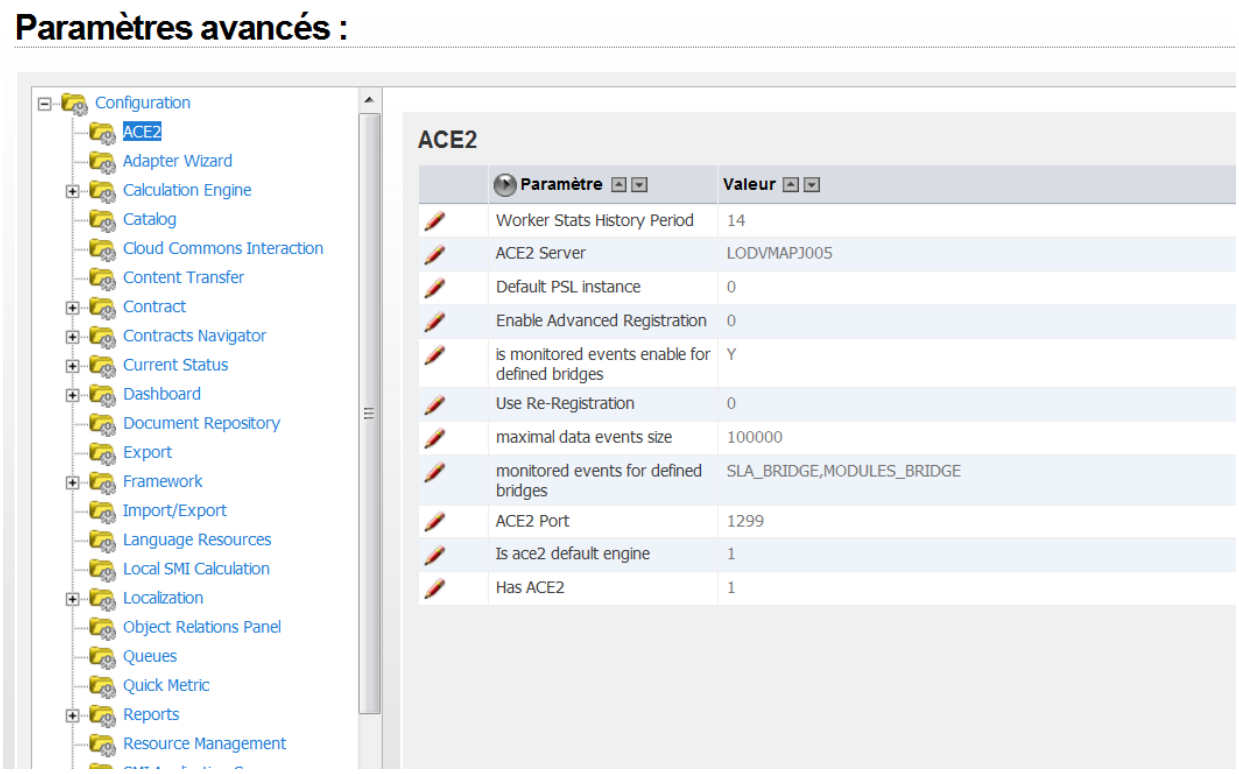


Tableau de bord : adresses

Dans des environnements de trois niveaux, les paramètres d'adresses de tableau de bord ne sont pas automatiquement mis à jour.

1. Mettez à jour les paramètres d'adresses du tableau de bord manuellement dans Administration, Paramètres avancés, Tableau de bord, Adresses comme l'illustre l'image ci-dessous.

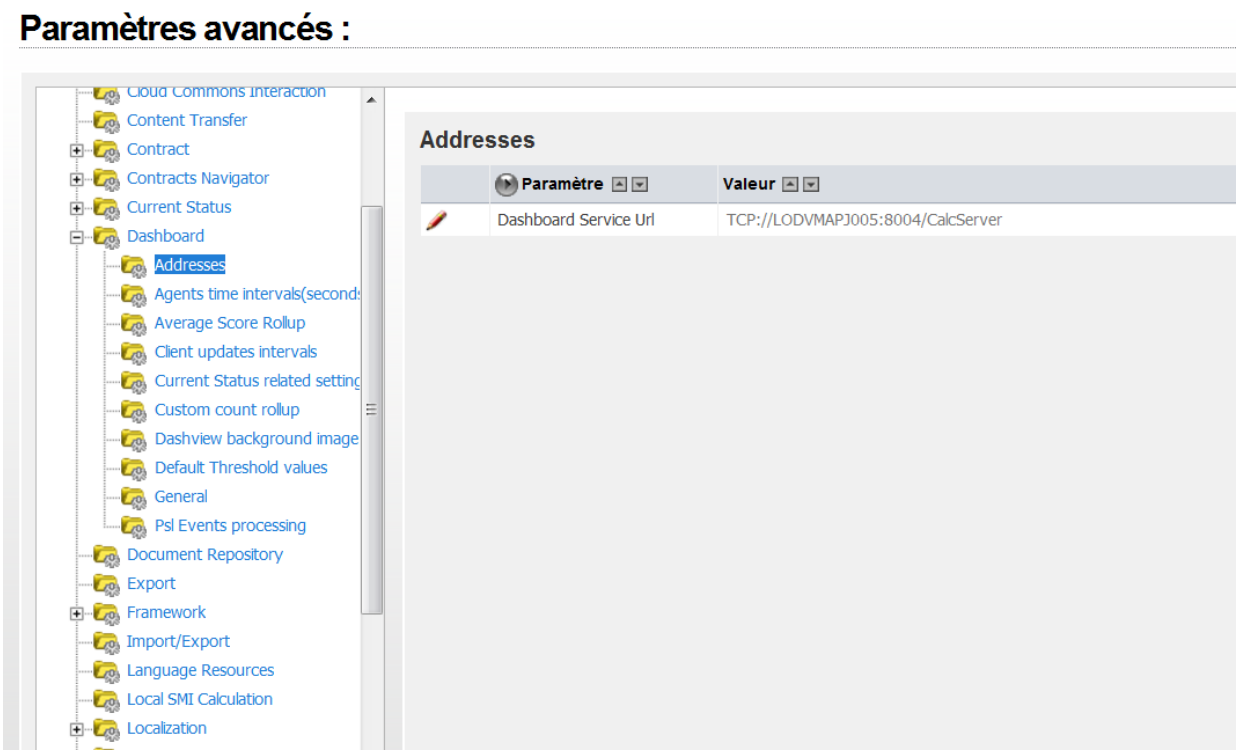
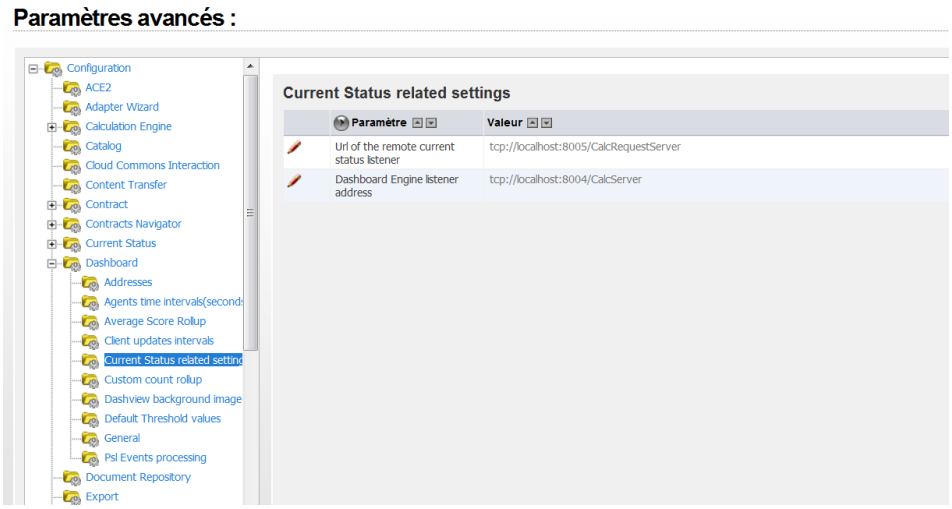


Tableau de bord : statut actuel

Dans des environnements de trois niveaux, les paramètres de statut actuel du tableau de bord ne sont pas automatiquement mis à jour.

1. Mettez à jour les paramètres de statut actuel du tableau de bord manuellement dans Administration, Paramètres avancés, Tableau de bord, Statut actuel comme l'illustre l'image ci-dessous.



Clés de registre

Un problème se produit lors de la planification des livrets à l'aide du modèle Docx sur des systèmes de 3 niveaux. Vous pouvez corriger ce problème en modifiant les paramètres de registre, comme le décrit la section ci-dessous.

Appliquez cette solution au serveur d'applications CA Business Service Insight.

1. Ajoutez la clé de registre suivante :

   ```
   [
   HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Wow6432Node\Oblicore\Install Data\
   ]
   “WWWRootFolderLocation” = “C:\Program Files (x86)\CA\Cloud Insight”
   ```

   Remarque : Type = valeur de chaîne

   Remarque : Doit correspondre à l'emplacement du dossier Cloud Insight.

2. Sur le serveur d'applications, créez le dossier C:\Program Files (x86)\CA\Cloud Insight\ App_Data\Schemas.
3. Sur le serveur Web, copiez le dossier C:\inetpub\wwwroot\Oblicore\App_Data\Schemas\Contract dans le dossier créé à l'étape précédente.

Sélection d'une langue

1. Pour sélectionner la langue de l'interface de CA Business Service Insight, déplacez le curseur de la souris sur l'élément de menu Nom d'utilisateur (Organisation), à gauche de l'élément de menu Déconnexion.

   L'élément de menu Paramètres s'affiche.

2. Cliquez sur Paramètres.

   La boîte de dialogue Préférences de l'utilisateur s'affiche.

3. Sous Langue par défaut, sélectionnez la langue de l'interface.
4. Cliquez sur Enregistrer.

   Un message apparaît et l'interface de CA Business Service Insight s'affiche désormais dans la langue sélectionnée. Cette langue par défaut sera maintenue jusqu'à modification.

Annexe D : Ports et protocoles

CA Business Service Insight est une application multiniveau qui peut être déployée sur une multitude de serveurs. Ce déploiement peut être réalisé sur un seul serveur (pour un déploiement autonome) ou sur plusieurs serveurs (déploiement standard à 3 niveaux, voire davantage dans le cas de déploiements à haute disponibilité ou de plusieurs instances de serveur d'applications).

Les communications inter-processus sont généralement peu importantes dans un déploiement de serveur unique. Mais à mesure que le nombre de communications inter-processus augmente, il convient d'en garantir le bon déroulement pour assurer des performances stables au niveau des applications.

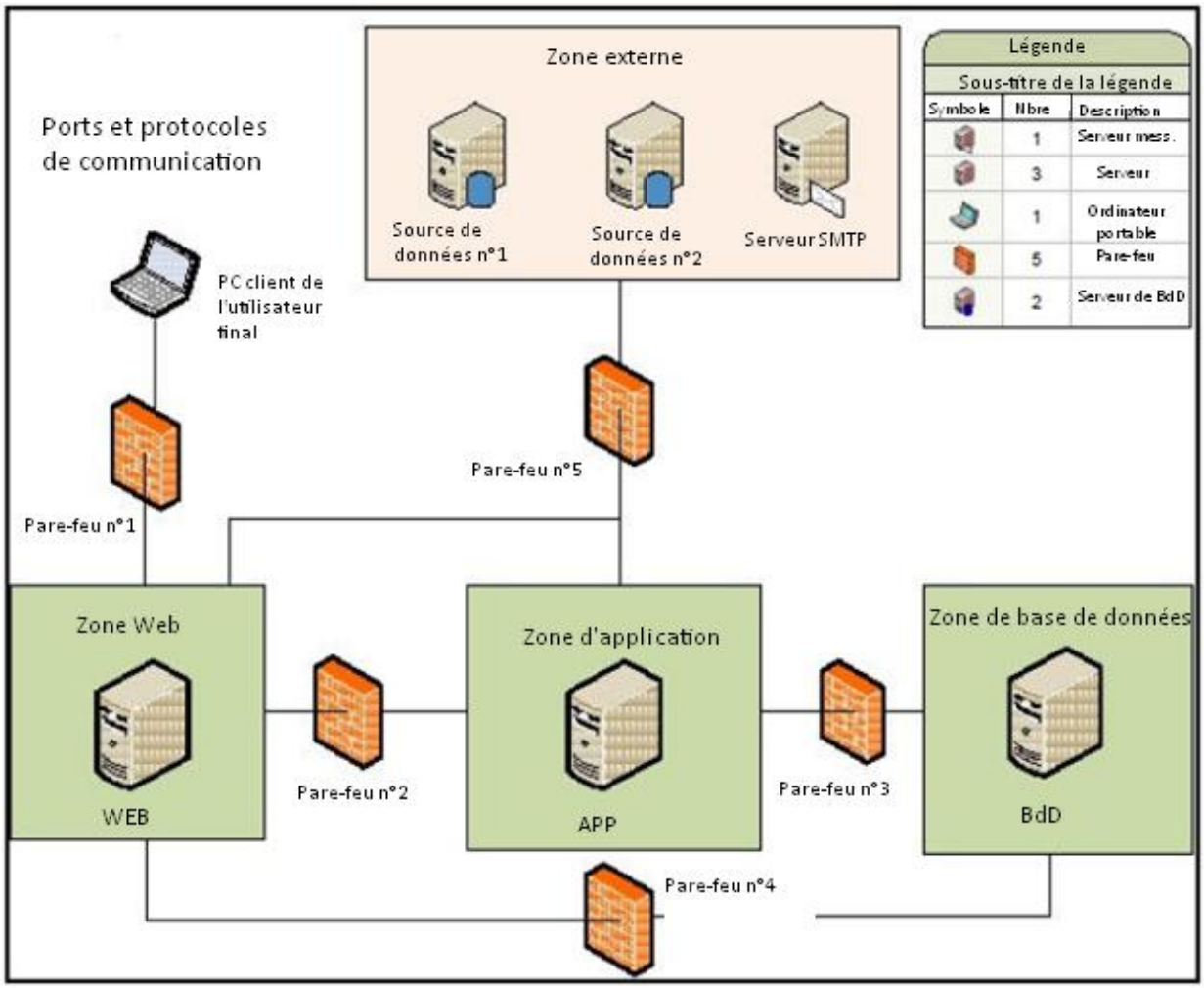
La plupart des déploiements effectués dans les environnements d'entreprises reposent sur le modèle standard à 3 niveaux, qui implique souvent l'utilisation de pare-feux entre les serveurs physiques. Cette section décrit les communications utilisées dans CA Business Service Insight. Cette section décrit également les différents protocoles et ports de communication utilisés, afin de pouvoir configurer simplement les pare-feux.

Ce chapitre traite des sujets suivants :

Architecture (page 140)
Détails des communications (page 142)
Communications supplémentaires facultatives (page 147)

Architecture

Ce graphique illustre un scénario de déploiement standard, dans lequel un pare-feu sépare des couches d'application logiques. Chaque couche logique est incluse dans une zone spécifique. La méthode de configuration est similaire dans les environnements professionnels.



Le tableau ci-après détaille les processus impliqués dans ces communications au sein de chaque zone.

Zone	Composant du processus	Explication
Web	Serveur Web IIS	Envoi de contenu Web aux navigateurs clients et récupération de données à partir de la base de données.

	Composants COM+	Actions sur la base de données, récupération des données et envoi de messages SMTP
	API	Gère les demandes de services Web entrantes.
	Service d'authentification (SSO/LDAP)	Gère les demandes d'authentification externes.
Applications	Service d'écouteur d'adaptateurs	Gère les connexions entrantes de l'adaptateur à partir des instances de l'adaptateur
	Service de déploiement d'adaptateur	Permet de déployer et de contrôler les adaptateurs gérés déployés localement.
	Serveur de journalisation	Journalise tous les messages entrants à partir des composants COM+ et des services d'application (hôte de tâche, alertes, etc.) de CA Business Service Insight.
	Service de tableau de bord	Met à jour le statut et les résultats des composants du tableau de bord.
	Moteur ACE (PSL)	Calcule tous les résultats de niveau de service et fournit des informations à d'autres services d'application dépendants (tableau de bord, alertes etc.).
	Moteur ACE2	Calcule tous les résultats de niveau de service et fournit des informations à d'autres services d'application dépendants (tableau de bord, alertes etc.).
	Service de planification de rapports et service d'alertes (SMTP)	Envoie des messages SMTP à partir du serveur d'applications.
	Instances de l'adaptateur	Etablit une connexion avec les sources de données et gère la collecte de données brutes à l'aide du service de l'écouteur d'adaptateur (si le déploiement a été réalisé localement sur le serveur d'applications).
Base de données	Base de données Oracle	Stocke et gère toutes les données d'application.
	Ecouteur de base de données	Gère les connexions entrantes dans la base de données.

Externe	Instances de l'adaptateur	Etablit une connexion avec les sources de données et gère la collecte de données brutes à l'aide du service de l'écouteur d'adaptateur (lors d'un déploiement à distance).
	Service de déploiement d'adaptateur	Permet de déployer et de contrôler les adaptateurs gérés déployés à distance. Le service doit être déployé sur le même ordinateur que celui de l'adaptateur déployé à distance.

Détails des communications

Cette section décrit toutes les communications qui se produisent entre les composants d'applications.

Source du processus	Numéro du pare-feu	Destination	Protocole	Ports par défaut	Direction	Modifiable
Zone Web d'origine						
Serveur Web IIS	2	Serveur de journalisation (serveur d'applications)	TCP	4040	Sortie	Y
Serveur Web IIS	2	Service de déploiement d'adaptateur (serveur d'applications)	TCP	1008	Les deux	Y
Serveur Web IIS	2	Service du tableau de bord (serveur d'applications)	.Net Remoting	8004	Les deux	Y
Serveur Web IIS	5	Service Web d'authentification (externe)	SOAP/ HTTP	4515	Les deux	Y

	5	Serveur SMTP (externe)	SMTP	25	Sortie	N
Composants COM+	4	Serveur de base de données	TCP (SQL *Net)	1521	Les deux	Y
Indice de mesure du service						
Oblisync				Voir remarque.		
Composants MSMQ	2	Serveur MSMQ	TCP	1801	Les deux	N

			RPC	135, 2010*, 2103*, 2105*	Les deux	N
			UDP	3527, 1801	Les deux	N
Source du processus	**Numéro du pare-feu**	**Destination**	**Protocole**	**Ports par défaut**	**Direction**	**Changement**
Zone d'application d'origine						
Services de planification de rapports et d'alertes	5	Serveur SMTP (externe)	SMTPR	25	Sortie	N
Tous les services Guarantee (alerte, tableau de bord)	3	Serveur de base de données	TCP (SQL *Net)	1521	Les deux	Y
Adaptateurs (hébergés localement)	5	Sources de données externes	TCP/Fichier		Les deux	Y
Adaptateurs (hébergés à distance)	5	Sources de données externes	TCP		Les deux	Y
Ecouteur d'adaptateur	5	Instance d'adaptateur distante	TCP		Les deux	Y
Composants JBoss pour ACE2/Oblisync	3	Serveur de base de données	TCP (SQL *Net)	1521 voir remarque).	Les deux	Y
Composants MSMQ	2	Serveur MSMQ	TCP	1801	Les deux	N

			RPC	135, 2101*, 2103*, 2105*	Les deux	* Les numéros de port peuvent être incrémentés (valeur d'incrément : **11**) si le port RPC initialement sélectionné est en cours d'utilisation lors de l'initialisation de la mise en file d'attente des messages. Un port de requête QM (135) est connecté pour détecter les ports 2xxx.
			UDP	3527, 1801	Les deux	N
Source du processus	**Numéro du pare-feu**	**Destination**	**Protocole**	**Ports par défaut**	**Direction**	**Changement**
Zone externe d'origine						
PC client (externe)	1	Serveur Web IIS	HTTP ou HTTPS	80 (443)	Les deux	Y

Instance d'adaptateur (hébergée à distance)	5	Ecouteur d'adaptateur (serveur d'applications)	TCP	Défini par l'utilisateur **	Les deux	Y
Serveur ou application d'appel externe	5	Service API (serveur Web)	SOAP/HTTP	80	Les deux	Y

Remarque : **Les adaptateurs doivent se connecter à des applications externes conformément à la configuration requise pour cette source de données.

Remarque : ++ Les adaptateurs communiqueront en fonction des ports définis dans CA Business Service Insight. L'assistant de configuration d'adaptateur affectera automatiquement les ports à partir de 6201 (et plus) par défaut. Vous pouvez également configurer le lancement de la communication initiale à partir de l'instance d'adaptateur ou à partir de l'écouteur d'adaptateur (Adaptateur >Ecouteur ou Ecouteur > Adaptateur). La configuration initiale est importante pour les configurations de pare-feu lorsque la fonctionnalité de déclenchement du port est utilisée.

ACE2 et Oblisync

Pour les moteurs ACE2 et Oblisync exécutés sur JBoss, les ports suivants sont également requis :

Processus ACE2	**Port**	**Processus Oblisync**	**Port**
messaging	5645	http	8180
messaging-throughput:	5655	messaging	5545
remoting	4657	messaging-throughput:	5555
		remoting	4547
Facultatif (avec la console Web de JBoss)		**Facultatif (avec la console Web de JBoss)**	
Management native	10199	Management native	10099
management-http	10190	management-http	10090
management-https	9643	management-https	9543
http	8280	https	8543

https	8643	

Communications supplémentaires facultatives

Les communications et ports suivants sont également utilisés pour accéder aux serveurs CA Business Service Insight. Ils permettent aux équipes de développement et de support d'accéder facilement aux ports, mais également de transférer les fichiers des données sources.

Source du processus	Numéro du pare-feu	Destination	Protocole	Ports par défaut	Direction	Modifiable
Zone externe d'origine						
Bureau à distance du PC client (externe)	1	Serveur Web et serveur d'applications	RDP	3389	Les deux	Y
PC client (externe) - Système de fichiers/Partage ++	1	Serveur Web et serveur d'applications	NetBios/Samba (VoIP)	137, 138, 139, 445	Les deux	Y
PC client (externe) - FTP/SFTP **	1	Serveur Web et serveur d'applications	FTP/SFTP	21/22	Les deux	Y

Remarque : ** Les protocoles FTP et SFTP nécessitent l'installation d'un autre logiciel d'application, non inclus dans le produit, pour gérer cette partie. SFTP s'exécute généralement sur SSH (port 22).

Remarque : ++ Ces ports permettent d'accéder aux systèmes de fichiers des ordinateurs et doivent uniquement être utilisés dans des zones fiables en raison de failles potentielles de sécurité.

Annexe E : Désinstallation de CA Business Service Insight

Cette section explique la procédure à suivre pour désinstaller CA Business Service Insight.

Remarque : Vous devez réaliser les opérations de désinstallation sur chaque serveur CA Business Service Insight.

Procédez comme suit :

1. Dans le Panneau de configuration, double-cliquez sur Ajout ou suppression de programmes.
2. Sélectionnez CA Business Service Insight et cliquez sur Supprimer (dans le cas d'une installation à partir de zéro).
3. Redémarrez l'ordinateur.
4. Sélectionnez le nom de la version que vous souhaitez désinstaller, puis cliquez sur Supprimer si vous avez effectué une mise à niveau à partir d'une version précédente.
5. Redémarrez l'ordinateur.
6. Dans le Panneau de configuration, double-cliquez sur Ajout ou suppression de programmes.
7. Sélectionnez la mise en production du service la plus récente et cliquez sur Supprimer.
8. Redémarrez l'ordinateur.
9. Répétez les étapes 6 à 8 pour tous les services installés et les versions majeures.

Annexe F : Politique de conventions d'attribution de noms de CA Technologies pour des objets de base de données

Le tableau suivant fournit une liste de contrôle qui spécifie la politique de convention d'attribution de noms de CA Technologies. Si votre convention d'attribution de noms de la base de données est différente de la politique de CA Technologies, complétez la ligne appropriée à l'aide de la convention d'attribution de noms différente. Consultez le département de support CA avant d'exécuter l'installation.

Convention d'attribution de noms de CA	Convention d'attribution de noms du client
Espace disque logique	
TBS_ACE_DATA_TAB_01	
TBS_ACE_INDEX_TAB_01	
TBS_CSL_DATA_TAB_01	
TBS_CSL_INDEX_TAB_01	
TBS_DASH_DATA_01	
TBS_DASH_INDEX_01	
TBS_LOB_DATA_01	
TBS_OBL_DATA_01	
TBS_OBL_INDEX_01	
TBS_PSL_DATA_TAB_01	
TBS_PSL_INDEX_TAB_01	
TBS_OBLIDBADMIN_01	
TBS_SLA_DATA_01	
TBS_SLA_DATA_02	
TBS_SLA_INDEX_01	
TBS_SLA_INDEX_02	
TBS_SMI_DATA_TAB_01	
TBS_SMI_INDEX_TAB_01	

Convention d'attribution de noms de CA	Convention d'attribution de noms du client
Espace disque logique	
TBS_SMIANA_DATA_TAB_01	
TBS_SMIANA_INDEX_TAB_01	
CA TECHNOLOGIES USERS	
OBLICORE	
OBLIDBADMIN	
OBLIDBADMIN PRIVILEGES	
CONNECT TO OBLIDBADMIN	
UNLIMITED TABLESPACE TO OBLIDBADMIN	
EXECUTE ON DBMS_LOCKTO OBLIDBADMIN	
SELECT ANY DICTIONARY TO OBLIDBADMIN	
CREATE PUBLIC SYNONYM TO OBLIDBADMIN	
DROP PUBLIC SYNONYM TO OBLIDBADMIN	
CREATE ANY SYNONYM TO OBLIDBADMIN	
DROP ANY SYNONYM TO OBLIDBADMIN	
CREATE TABLE TO OBLIDBADMIN	
CREATE VIEW TO OBLIDBADMIN	
CREATE SEQUENCE TO OBLIDBADMIN	
ROLE_USR_REG_PRIVS TO OBLIDBADMIN WITH ADMIN OPTION	
ALTER DATABASE TO OBLIDBADMIN	
ALTER SESSION TO OBLIDBADMIN	
EXECUTE ANY PROCEDURE TO OBLIDBADMIN	
SELECT ANY TABLE TO OBLIDBADMIN	
GRANT ANY OBJECT PRIVILEGE TO OBLIDBADMIN	
GRANT ANY PRIVILEGE TO OBLIDBADMIN	
CREATE TABLESPACE TO OBLIDBADMIN	
ALTER TABLESPACE TO OBLIDBADMIN	

Convention d'attribution de noms de CA	Convention d'attribution de noms du client
Espace disque logique	
DROP TABLESPACE TO OBLIDBADMIN	
CREATE USER TO OBLIDBADMIN	
ALTER USER TO OBLIDBADMIN	
DROP USER TO OBLIDBADMIN	
CREATE ROLE TO OBLIDBADMIN	
ALTER ANY ROLE TO OBLIDBADMIN	
DROP ANY ROLE TO OBLIDBADMIN	
CREATE ANY TABLE TO OBLIDBADMIN	
ALTER ANY TABLE TO OBLIDBADMIN	
DROP ANY TABLE TO OBLIDBADMIN	
CREATE ANY INDEX TO OBLIDBADMIN	
ALTER ANY INDEX TO OBLIDBADMIN	
DROP ANY INDEX TO OBLIDBADMIN	
CREATE ANY PROCEDURE TO OBLIDBADMIN	
ALTER ANY PROCEDURE TO OBLIDBADMIN	
DROP ANY PROCEDURE TO OBLIDBADMIN	
CREATE ANY SEQUENCE TO OBLIDBADMIN	
ALTER ANY SEQUENCE TO OBLIDBADMIN	
DROP ANY SEQUENCE TO OBLIDBADMIN	
CREATE ANY TRIGGER TO OBLIDBADMIN	
ALTER ANY TRIGGER TO OBLIDBADMIN	
DROP ANY TRIGGER TO OBLIDBADMIN	
CREATE ANY TYPE TO OBLIDBADMIN	
DROP ANY TYPE TO OBLIDBADMIN	
CREATE ANY VIEW TO OBLIDBADMIN	
DROP ANY VIEW TO OBLIDBADMIN	
USRACE	

Convention d'attribution de noms de CA	Convention d'attribution de noms du client
Espace disque logique	
USRCSL	
USRDASH	
USREDR	
USRMTN	
USRPSL	
USRRPT	
USRSLA	
OBLICORE PRIVILEGES	
CONNECT TO OBLICORE	
UNLIMITED TABLESPACE TO OBLICORE	
EXECUTE ON DBMS_LOCK TO OBLICORE	
SELECT ANY DICTIONARY TO OBLICORE	
CREATE PUBLIC SYNONYM TO OBLICORE	
DROP PUBLIC SYNONYM TO OBLICORE	
CREATE ANY SYNONYM TO OBLICORE	
DROP ANY SYNONYM TO OBLICORE	
CREATE TABLE TO OBLICORE	
CREATE VIEW TO OBLICORE	
CREATE SEQUENCE TO OBLICORE	
CREATE SESSION TO USRCSL	
ROLE_USR_REG_PRIVS TO USRCSL	
CREATE SESSION TO USRDASH	
ROLE_USR_REG_PRIVS TO USRDASH	
CREATE SESSION TO USREDR	
ROLE_USR_REG_PRIVS TO USREDR	
CREATE SESSION TO USRMTN	
ROLE_USR_REG_PRIVS TO USRMTN	

Convention d'attribution de noms de CA	Convention d'attribution de noms du client
Espace disque logique	
CREATE SESSION TO USRPSL	
ROLE_USR_REG_PRIVS TO USRPSL	
CREATE SESSION TO USRRPT	
ROLE_USR_REG_PRIVS TO USRRPT	
CREATE SESSION TO USRSLA	
ROLE_USR_REG_PRIVS TO USRSLA	
OBLICORE ROLE	
ROLE_USR_REG_PRIVS	
PART_MNG_PKG	Pour le partitionnement de données brutes. Si ce système n'utilise pas cette fonctionnalité, alors il ne doit pas s'exécuter.
DB_MNG_FORECAST_PKG -	Calculs de prévision. Si ce système n'utilise pas cette fonctionnalité, alors il ne doit pas s'exécuter. Elle a été développée pour utiliser le partitionnement sur T_PSL (qui n'a jamais été activé), de sorte qu'actuellement, elle ne sert pas.
DB_MTN_PKG.LOG_PURGE -	Assure le nettoyage de la table t_log.
DB_MTN_PKG.COLLECT_STATS -	Assure la collecte des statistiques de base de données.
PRC_T_INTER_REGISTRATIONS_FLAT -	Crée une table avec toutes les connexions (directes et indirectes) entre les métriques via l'utilisation de la réutilisabilité d'événement. Dessert les rapports de données brutes qui font appel à la réutilisabilité d'événement.

Index

A

ACE2 et Oblisync - 146
Activités consécutives à l'installation - 110
Architecture - 140
Arrêt des services - 26, 60
Avant de commencer - 25, 56

B

Boîtes de dialogue d'installation - 31
Boîtes de dialogue d'installation personnalisée - 75

C

CD d'applications tierces - 26
Clés de registre - 138
Communications supplémentaires facultatives - 147
Composants - 44
Conditions préalables - 11, 83, 123
Configuration - 84, 127
Configuration
serveur d'applications - 85
Configuration
serveur Web - 88
Configuration
serveurs d'adaptateur - 89
Configuration ACE2 - 135
Configuration des serveurs - 93
Configuration des serveurs d'adaptateur - 98
Configuration du serveur d'applications - 94
Configuration logicielle requise pour le logiciel client - 22
Configuration logicielle requise pour le serveur - 11
Configuration matérielle requise - 20
Configuration MSMQ - 134
Configuration requise pour le serveur d'applications - 14
Configuration requise pour le serveur de base de données - 12
Configuration requise pour le serveur Web - 16
Configurations et boîtes de dialogue de mise à niveau - 64
Contenu du package - 9
Création manuelle d'une base de données - 30

D

Désinstallation de CA Business Service Insight - 149
Détails des communications - 142

E

Enregistrement du fichier de réponse du client - 117
Enregistrement du fichier de réponse du serveur - 103, 112
Exécutez l'installation du client en mode silencieux - 119
Exécution de la migration - 114
Exécution de l'installation du serveur en mode silencieux - 109
Exemple de fichier de réponse du client - 118
Exemple de fichier de réponse du serveur - 104, 113

F

Fenêtres d'installation standard - 32
Fichier journal d'installation - 110

H

Haute disponibilité - 79

I

Informations complémentaires concernant Windows 2008 Server R2 - 18
Informations importantes relatives à Windows 2008 Server R2 - 123
Informations supplémentaires - 99
Installation - 128
Installation à partir de zéro - 83

Installation de serveurs CA Business Service Insight - 39
Installation de TNSNames - 126
Installation du client CA Business Service Insight - 45
Installation du correctif d'indice - 127
Installation du module d'extension Microsoft Word - 121
Installation du serveur d'adaptateur - 84
Installation du serveur d'applications - 83
Installation du serveur Web - 84
Installation d'un client supplémentaire - 129
Installation d'une base de données CA Business Service Insight sur des serveurs Linux - 125
Installation et configuration des services d'informations Internet (IIS) - 124
Installation et paramètres régionaux - 27, 60, 102, 123
Installation personnalisée - 73
Installation silencieuse - 101
Installation silencieuse du client - 116
Installation silencieuse du serveur - 102
Installation silencieuse du serveur d'applications (mise à niveau) - 111
Installation standard à partir de zéro - 25
Installation standard de serveur - 34
Installation standard du client - 44
Installation sur Linux - 125
Installation sur plusieurs serveurs - 28
Installations de 3 niveaux
paramètres avancés - 134
Installations de niveau 1 - 131
Installations de serveurs d'applications supplémentaires - 42
Installations multiniveau - 132
Introduction - 9

L

Le serveur contient à la fois les composants App et Web. - 132
Les composants APP et WEB sont deux composants distincts et sont installés sur des serveurs différents. - 133
LISTENER.ORA File - 29

M

Mise à niveau à partir de versions précédentes - 55, 90
Mise à niveau de fichiers journaux - 70
Mise à niveau des serveurs d'adaptateur - 93
Mise à niveau des serveurs Web - 92
Mise à niveau du serveur d'applications - 91
Mise à niveau vers CA Business Service Insight - 61
Mise en place d'adaptateurs sur différents serveurs - 43
Modification de fonctionnalités - 106
Modification des options de redémarrage - 109
Modification des paramètres de base de données - 108
Modification du chemin de destination - 118
Modification du mot de passe - 116
Modification du mot de passe de schéma - 115
Modification du mot de passe système - 115
Modification du nom de l'utilisateur - 115
Modification du nom de l'utilisateur de schéma - 114
Modification du nom du serveur - 114
Modification du nom d'une société - 105
Modification d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe - 107
Modification d'un répertoire - 105
Module d'extension Microsoft Word - 121

N

Nombre de serveurs (topologie) - 35

O

Outil de fuseau horaire - 67

P

Paramètres configurables pour la haute disponibilité - 99
Politique de conventions d'attribution de noms de CA Technologies pour des objets de base de données - 151
Ports et protocoles - 139
Présentation - 80

Problèmes connus - 100
Public cible - 9

R

Redémarrage de la base de données - 129
Réorganisation des jobs de base de données - 59
Répartition de services - 42
Restrictions liées aux serveurs 64 bits - 37

S

Sauvegarde - 11
Sélection d'une langue - 54, 138
Serveur d'applications - 81
Serveur de base de données - 80
Serveur Web - 82
SMILoader - 54
Support technique - 3
Système d'exploitation - 17

T

Tableau de bord
  adresses - 136
  statut actuel - 137
Tâches de post-installation (à partir de zéro) - 46
Tâches de post-installation (à partir d'une mise à niveau) - 68
Tâches de post-installation requises - 131
Téléchargement d'un fichier multimédia sur le serveur de base de données - 126
TSNAMES.ORA File - 29

U

Utilitaire de mise à jour des mots de passe - 71

V

Valeurs de retour de fichier journal - 110

W

Web Server Configuration - 98